

Institut National de la Consommation

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013

Approuvé en séance du conseil d'administration le 16 septembre 2014

SOMMAIRE

L'activité de l'INC est organisée autour de quatre missions fixées par décret.

5. Fonctionnement interne

Annexes

1.

FOURNIR UN APPUI TECHNIQUE AUX ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS

1.1. ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

La commission du cahier des charges des prestations assurées aux organisations de consommateurs s'est réunie le 16 avril 2013. Elle a permis de dresser un bilan des actions menées en 2012 et de définir des perspectives pour l'année à venir.

1.1.1. CENTRE DE DOCUMENTATION

Le centre de documentation regroupe, produit, analyse et diffuse des informations à destination des organisations de consommateurs et des CTRC. Il réalise différents produits de veille ou d'analyse à destination, notamment, des associations de consommateurs.

Panorama de presse quotidien

Réalisé en version électronique, le panorama de presse propose une trentaine d'articles sélectionnés chaque jour dans la presse quotidienne nationale sur les sujets de consommation. Il est diffusé par courrier électronique auprès du mouvement consommateur et des collaborateurs de l'INC.

Alimentation de différentes rubriques du site Conso.net

Plusieurs produits documentaires sont proposés sur le site www.conso.net :
→ deux bases de données : Articles et Ouvrages et Sites web ;
→ un bulletin signalétique électronique mensuel Presse et documents spécialisés : dernières sélections ;
→ une rubrique A lire (rapports et études),
→ un agenda de la consommation (qui annonce des événements du secteur de la consommation),
→ un bulletin électronique hebdomadaire Veille législative et réglementaire.
→ des dossiers documentaires. Ces dossiers-repères qui proposent des références essentielles, des textes fondateurs, des bibliographies… sont notamment destinés à alimenter la réflexion de groupes de travail.

La partie du site www.conso.net consacrée aux bases documentaires, accessible via l'« accès abonnés », permet à l'utilisateur de constituer son propre système de veille en fonction de ses centres d'intérêt et d'être ainsi alerté régulièrement des nouveautés. L'utilisateur bénéficie d'un espace personnel lui permettant de conserver ses historiques de recherche. Il a également la possibilité de demander en ligne la copie des articles de périodiques.
9 884 visiteurs ont consulté la base documentaire au cours de l'année 2013, soit 823 visiteurs par mois.

Alimentation des bases de données

Les bases de données documentaires		Données intégrées en 2013		Répartition des données au 31/12/2013	
Articles et ouvrages	*60 Millions de consommateurs*	459	23,9 %	16 071	18,7 %
	Documents INC	4	0,2 %	923	1,1 %
	Presse spécialisée et grand public	1 226	63,7 %	39 881	46,4 %
	Ouvrages	37	1,9 %	4 730	5,5 %
	Presse consumériste	199	10,3 %	24 203	28,1 %
Sites web	Adresses et sites utiles	-	-	194	0,2 %
	Total	1 925		86 002	

Recherches documentaires

348 recherches documentaires (fourniture de documents primaires, questions/réponses, bibliographies, dossiers documentaires, interrogations de banques de données...), sur le fonds documentaire ou sur des ressources extérieures, ont été effectuées par les documentalistes, notamment pour les associations de consommateurs, les CTRC et les collaborateurs INC.

Thèmes des recherches documentaires effectuées en 2013	
Banque-Argent	40
Documents primaires	35
Consumérisme	32
Droit-Justice	30
Logement	30
Agroalimentaire	29
Commerce	27
Internet-Image-Son	24
Cosmétique-Hygiène	17
Automobile-Transport	15
Assurance	14
Equipement domestique	13
Santé	13
Economie	9
Education-Société	9
Environnement	7
Loisirs-Tourisme	4
Total	348

1.1.2. SOUTIEN TECHNIQUE

Le soutien technique et juridique que les experts de l'INC apportent aux associations de consommateurs agréées prend différentes formes :

- Réalisation de fiches pratiques, d'études juridiques et économiques et de synthèses de jurisprudences, utilisées en particulier par les bénévoles des associations pour répondre aux questions des consommateurs et les aider dans la résolution de leurs litiges.

- Assistance aux associations dans le cadre de leurs travaux au sein du Conseil national de la consommation (CNC). Sujets traités en 2013 :
  - → l'affichage environnemental,
  - → la dématérialisation de l'information au consommateur,
  - → la nutrition,
  - → les allergènes et la dénomination de vente,
  - → les communications électroniques : l'amélioration de la qualité des services clients.

- Service téléphonique SVP.

Les juristes et les économistes de l'INC ont consacré 232 heures sur l'année à répondre aux questions des associations nationales de consommateurs, particulièrement nombreuses en raison de l'examen des projets de lois sur la consommation, le logement et les services bancaires.

1.1.3. FORMATION

La formation annuelle sur l'évolution du droit de la consommation, destinée aux assistants techniques des CTRC et aux juristes des associations nationales de consommateurs, s'est déroulée du 24 au 26 avril 2013. Elle a traité des questions juridiques portant sur les nouvelles dispositions législatives et règlementaires concernant le logement, notamment sur les nouvelles normes énergétiques, les diagnostics immobiliers, les rapports locatifs ainsi que l'expertise construction. Cette session de formation a regroupé 22 participants dont 9 issus des organisations nationales (ADEIC, ALLDC, AFOC, CNAFAL, CNAFC, CSF, Familles de France, Familles Rurales).

Formations juridiques

Les experts de l'INC ont également organisé ou contribué à d'autres formations :

- → Le démarchage à domicile et l'abus de faiblesse - CTRC Centre (9 avril) ;
- → Le démarchage à domicile et la vente à distance – INDECOSA CGT (18 avril) ;
- → Actualités de la banque - Maison de la Consommation et de l'Environnement CTRC Bretagne (23 mai - Rennes) ;
- → L'eau du robinet (contrôle de la qualité, facturation, recours, problèmes des fuites), le contrôle des charges locatives et les locations meublées – CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur (31 mai) ;
- → Assurance des dommages – CSF (18 juin) ;
- → Traitement des litiges de la consommation (médiation, procédure judiciaire) - CTRC Midi-Pyrénées (24 juin) ;
- → Relations Banques-Clients - Maison de la Consommation et de l'Environnement CTRC Bretagne (25 juin - Brest) ;
- → Clauses abusives dans les contrats de consommation- Droit des contrats – CTRC Languedoc Roussillon (17 septembre) ;
- → Assurances des personnes (assurance-emprunteur, assurance-vie) - CSF (15 octobre) ;
- → Assurances des personnes (assurance-emprunteur, assurance-vie) - INDECOSA CGT (22 octobre) ;
- → Assurances dommages (auto, habitation, etc.) - CTRC Centre (7 novembre) ;
- → La médiation, mode alternatif de règlement des litiges – Familles Rurales (14 novembre).
- → HLM et charges locatives – CTRC Basse Normandie (19 novembre)
- → Le démarchage à domicile et la vente à distance - CTRC Auvergne (13 décembre)

Projet ConFinAd

Dans le cadre d'un projet européen intitulé ConFinAd (Consumer Financial Advice, conseils financiers aux consommateurs), une formation pour la version française a été organisée par l'INC les 11 et 12 juin 2013. Elle a eu pour objet de former à délivrer des conseils financiers aux consommateurs. Notamment destinée aux personnels des associations à but non lucratif œuvrant, par exemple, pour l'information des consommateurs, elle a regroupé 15 participants dont 10 issus des organisations de consommateurs ou des CTRC. Ce programme a été construit en collaboration avec l'INC et le Bureau européen de l'union des consommateurs (BEUC), coordonné au niveau européen par l'Institute for Financial Services (IFF Hambourg).

Médiatraining

En juin 2013, une session de « training media » a été proposée aux représentants des organisations nationales de consommateurs intervenant dans les émissions Consomag ou interviewés par les médias. Cette formation à la communication, qui a privilégié les exercices pratiques filmés, a porté sur l'expression orale.

1.1.4. ÉMISSIONS TELEVISÉES



Consomag informe et défend les consommateurs, en leur apportant un éclairage impartial, pédagogique et pratique sur des questions de consommation variées (des services de téléphonie mobile, aux OGM en passant par les locations de vacances).

Une nouvelle formule bien accueillie

En 2013, le magazine de service public se renouvelle et devient plus moderne, plus rythmé, plus adapté aux comportements et aux préoccupations des téléspectateurs.
Consomag a renforcé sa volonté de mettre en avant la parole des associations de consommateurs, et se positionne comme la référence en termes d'information et de conseils pour toutes les questions relatives à la consommation.
L'émission a également évolué dans la forme : une nouvelle identité visuelle, une réorchestration musicale de son générique, une animation graphique mettant en scène une famille de consommateurs qui se pose des questions chaque jour, une voix narrative chaude et rythmée, des images en HD et de l'interactivité !
Un QR code intégré dans l'habillage de l'émission renvoie vers le site internet de l'INC www.conso.net, qui enregistre en 2013 une nette progression de consultation des vidéos.
Les émissions Consomag sont également présentes sur Facebook : facebook.com/consomag.tv

La nouvelle formule, dont le premier numéro a été diffusé sur France 2 le 19 janvier 2013, est très bien accueillie par le grand public et les organisations de consommateurs. La mise en valeur des intervenants, le caractère pédagogique des messages et leur clarté sont appréciés.

Sujets des 120 émissions 2013

120 émissions Consomag originales ont été produites en 2013.
Au palmarès des thèmes les plus traités en 2013: les sujets « banque/assurance », « sécurité » et « logement ».

Alimentation
FR - La garantie sans OGM
CLCV - Etiquetage des prix sur les produits alimentaires
UFC - La teneur en sel dans les aliments
CNAFC - Sécurité alimentaire : les règles d'hygiène
INC - Etiquetage du saumon
INC - Décryptage du foie gras
INC - Etiquetage du chocolat
Banque - assurance
UNAF - Comparateurs d'assurance complémentaire santé
ORGECO - Les paiements sans contact
CLCV - Les assurances dites affinitaires
ORGECO - Assurance et location de salle
INC/ORIAS - Faire appel à un intermédiaire en assurances, banque et finances : mode d'emploi
INC/ORIAS - Quelles sont les obligations d'information et de conseil d'un intermédiaire en assurances ?

AFOC - Les prélèvements SEPA : à quoi ça sert?
ALLDC - Garantie accident de la vie : pourquoi souscrire?
INDECOSA-CGT - Cartes bancaires : que faire en cas de fraudes ?
ALLDC - L'assurance des moyens de paiement
CLCV – Les tarifs bancaires
AFOC - Les garanties des consommateurs pour l'achat d'un animal domestique
FF - Que faire en cas de vol de mobile?
CNL - Assurance et délais de prescription
INDECOSA-CGT - Banque en ligne : quels services?
FR - Les conventions obsèques
ALLDC - Comment choisir son assurance habitation ?
INC/AMF - Les frais des produits d'épargne
INC/AMF - Publicités de produits financiers : comment les décrypter ?
INC/AMF - Le crowdfunding, mode d'emploi
INC/AMF - Placements atypiques : placements à risques ?
INC/AMF - Les conseillers en investissements financiers : qui sont-ils ?
CNAFAL - Surendettement et difficultés passagères
AFOC - Les comparateurs d'assurances dommage
FF - Assurance dépendance : mode d'emploi
Droit-juridique
CGL - Obligations d'élagage de ses plantations
CGL - Les servitudes de passage
CGL - La distance des plantations par rapport à son voisin
CSF - Les troubles de voisinage
ADEIC - Les listes d'opposition : CNIL
FR - Soigner son animal de compagnie
AFOC - Les ventes sur les foires et salons
Commerce - services
CNAFAL - Les contrats à distance
FR - Le label "marque France"
FF - Les sites d'achats groupés : attention, prudence!
INC/Handéo – Comment rendre les produits du quotidien accessibles à tous ?
INC - Concours Jeunes Testeurs
Energie
CGL - Les fuites d'eau après le compteur
FR - Energie: tarifs règlementés et prix du marché
INC/MNE - Comment choisir son fournisseur d'énergie et comparer les services ?
INC/MNE - Comprendre sa facture d'électricité
INC/MNE - Un problème avec mon fournisseur d'énergie : les démarches à suivre
INC/MNE - Changer de fournisseur d'énergie : faire jouer la concurrence
INC/MNE - Tarifs de l'énergie : quelle offre choisir?
Environnement

UNAF - Pêche et aquaculture
ADEIC - Rechargeons nos piles!
INC/ONEMA - Utiliser des pesticides dans son jardin : dangereux pour sa santé et son environnement
INC/ONEMA - Trucs et astuces pour jardiner autrement : agir en amont
INC/ONEMA - Trucs et astuces pour jardiner autrement : laisser s'installer la biodiversité dans son jardin
INC/ONEMA - Trucs et astuces pour jardiner autrement : repousser les parasites
INC/ONEMA - Si l'usage des pesticides est inévitable, comment bien les utiliser?
CLCV - Assainissement non collectif : contrôles et obligations de travaux
Santé
UFC - La fracture sanitaire !
ADEIC - Le tri des médicaments et le débarras des seringues
INC/CNETh - Le déroulement d'une cure thermale
INC/CNETh - Le thermalisme et l'enfant
INC/CNETh - Vocation d'une cure thermale
INC/CNETh - Thermalisme et prévention
CNAFC - Questionnaire santé pour une assurance-crédit
FR - Le don d'organes
UFC - Comment choisir sa complémentaire santé ?
UFC - Mutuelles étudiantes : les questions à se poser avant de choisir
UFC - Médicaments remboursés: faites jouer la concurrence !
Logement
INDECOSA-CGT - Syndics, comptes bancaires séparés pourquoi?
CSF - Le traitement préventif des impayés de loyers
CNL - Le dépôt de garantie
FF - Litige entre propriétaire et locataire : la commission de conciliation
CLCV - La colocation intergénérationnelle : oui, mais comment?
FF - Déposer un dossier de demande de logement HLM
CNAFAL - Les baux d'habitation
CLCV - Contrat de location : ce qu'il peut contenir
CGL - L'échange de logement entre locataires
AFOC - Le locataire est-il tenu d'entretenir la chaudière?
CSF - L'attribution de logements sociaux
CGL - Paiement des charges de copropriété en cas de vente
Sécurité
FF - La domotique au quotidien dans votre logement
INDECOSA-CGT - Location de matériel de bricolage
FF - Marquage CE : gage de sécurité?
UNAF - Les risques électriques dans le logement
UNAF – Risques de la vie courante : comment les éviter ?
INC/AQC - Travaux de sécurité à la maison
INC/MACIF PREVENTION - A vélo, porter un casque c'est indispensable
INC/MACIF PREVENTION - Porter un casque de vélo : pourquoi c'est important

INC/MACIF PREVENTION - Comment choisir son casque de vélo ?
INC/MACIF PREVENTION - Comment choisir son bois de chauffage ?
INC/MACIF PREVENTION - Faire ramoner sa cheminé : pourquoi ? comment ?
INC/MACIF PREVENTION - Les précautions d'usage de la cheminée/ Angle sécurité
AFOC - Radiateurs électriques et appareils de chauffage domestiques
INC/MACIF PREVENTION - Médicaments sur Internet attention aux contrefaçons !
INC/MACIF PREVENTION - Pièces détachées automobiles : de plus en plus de contrefaçons
INC/MACIF PREVENTION – Contrefaçons : attention aux fausses bonnes affaires
Télécommunications - Internet
CNAFC - Maîtriser sa consommation de service sur mobile
INDECOSA-CGT - Achats en ligne : quid des données personnelles ?
FR - Ado et mobile, quel forfait choisir?
CSF - Le Cloud-computing, attention aux risques
ADEIC - Moteur de recherche et sites payants
UNAF - Nouvelles technologies : tablette et éducation
CNL - Téléphone mobile comment résilier son abonnement ?
ADEIC - Les partage de lignes ADSL
Transport
FNAUT - Remboursement des frais de transport des salariés
ASSECO-CFDT - La révision automobile
ALLDC - Choisir son taxi
FNAUT - Les cartes de fidélité de la SNCF
CSF - La vente de voiture entre particuliers
CSF - Les prix des transports scolaires
Services
CGL - Bien comprendre sa facture d'eau
UFC - Le dépannage à domicile
CNAFC - La lettre recommandée en ligne
ALLDC - Se former à distance
Tourisme
AFOC - Le médiateur du tourisme et du voyage
ALLDC - Perte de bagages et transport aérien
FNAUT - L'obligation d'immatriculation des agences de voyages
CLCV - Voyage organisés : conséquences en cas d'annulation par le consommateur

Diffusion sur France Télévisions

Les émissions Consomag sont diffusées sur les chaînes de France Télévisions : France 2, France 3, France 4, France 5, France O et Pluzz.fr
Les horaires de diffusion sont les suivants :

→ France 2 du lundi au vendredi à 13h45,
→ France 3 lundi, du lundi au vendredi à 10h15 et samedi à 11h50,
→ France 4 mardi et jeudi à 13h30, mercredi à 10h30 et samedi à 11h50,
→ France 5 mardi, mercredi et vendredi à 8h50, mercredi à 22h20 et samedi à 9h55,

→ France O tous les jours de la semaine à 12h15.

L'audience des émissions pour l'année 2013 est stable, soit 3,5 millions de téléspectateurs en audience cumulée pour un programme.
En 2013, le magazine Consomag enregistre également 7 000 vidéos vues par mois en *replay* sur l'ensemble des supports de France France Télévisions (dont 44% via les boxes des FAI, 28% sur les sites web, 14% sur l'application mobile Francetv/pluzz et 13% sur les TV connectées).

1.1.5. ÉDUCATION A LA CONSOMMATION

Le **Comité paritaire d'évaluation des outils pédagogiques** de la Pédagothèque s'est réuni à 6 reprises et a évalué 130 documents pédagogiques. Sont membres les représentants des associations de consommateurs suivants : ADEIC, Familles Rurales, CNAFC, Familles de France.

L'INC a rédigé avec l'ADEIC **l'enquête nationale sur l'éducation à la consommation**. Destinée aux professeurs des écoles, collèges, lycées et de l'enseignement supérieur, celle-ci a été publiée sur conso.net et ouverte jusqu'au 15 décembre. Les résultats du traitement des réponses seront exploités au cours de l'année 2014.

L'INC a participé avec l'ALLDC à la conception du **Guide des Petits Citoyens**. Destiné aux 8-12 ans et portant sur les questions de consommation. Il a été édité en novembre 2013.

L'INC a participé à l'évaluation du programme **Nutrimédias** conçu par l'UNAF et la Confédération européenne des associations familiales (COFACE) dans le cadre d'un projet européen. Il s'agit d'un programme de formation destiné aux éducateurs et portant sur le décryptage des médias appliqué à la nutrition.

La CSF a lancé au dernier trimestre 2013 le projet « **F@milles en connexion** » auquel l'INC s'est associé afin de contribuer à la démarche collaborative engagée avec le réseau des associations locales de la CSF et des parents d'élèves. Il vise à démocratiser l'accès et éduquer au numérique, créer du lien social et donner les moyens aux responsables de l'éducation des enfants d'assurer leur rôle protecteur.

<u>1.2. CENTRES TECHNIQUES REGIONAUX DE LA CONSOMMATION ET STRUCTURES ASSIMILEES</u>

Emissions télévisées Flash conso

Conformément à son cahier des charges, notamment son article 56 relatif à l'information du consommateur, France Télévisions diffuse, dans ses programmes régionaux et sur les réseaux d'émetteurs correspondants, des émissions réalisées par les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC).
Le texte précise qu' « *une convention pluriannuelle est conclue entre la société et l'Institut national de la consommation pour déterminer les conditions de production et de financement de ces émissions, ainsi que leur horaire de programmation et leur durée*. »
Ainsi, la convention liant les CTRC à France Télévisions a été renouvelée pour l'exercice 2013, tenant compte des dispositions du dernier cahier des charges des chaînes de télévision publiques en vigueur *(décret n° 2009-796 du 23 juin 2009 modifié par le <u>décret n°2011-1725 du 1er décembre 2011)</u>*

Les émissions sont organisées par les CTRC et leurs associations locales membres et produites par France 3 régional ou un autre prestataire.

Répartition des Flash conso 2013

CTRC	Nb d'émissions
Chambre de consommation d'Alsace	15
Aquitaine	15
Auvergne	15
Bourgogne	15
Maison de la consommation et de l'environnement (Rennes)	15
Corse	15
Franche-Comté	15
Ile-de-France	15
Languedoc-Roussillon	15
Limousin	15
Lorraine	12
Midi-Pyrénées	15
Basse Normandie	15
Poitou-Charentes	15
Provence-Alpes-Côte d'Azur	15

Formation

Comme en 2012, l'INC a assuré 9 sessions de formation auprès des CTRC.
Cf. partie 1.1.3

Comité d'évaluation

Dans le cadre de l'arrêté du 12 novembre 2010 relatif au financement et à la fourniture de prestations d'appui technique aux centres techniques régionaux de la consommation ou aux structures régionales ou interrégionales assimilées, le comité d'évaluation s'est réuni trois fois en 2013, les 13 février, 20 septembre et 8 novembre.

Au cours de ces réunions, le comité a pu étudier et émettre des avis relatifs aux prévisions budgétaires et à la répartition de la contribution financière de l'Etat pour le fonctionnement des CTRC c'est-à-dire pour leurs actions de soutien technique, logistique et juridique aux associations locales de leur région et structures assimilées en fonction des critères de répartition définis dans la convention de mutualisation signée entre l'INC et chaque CTRC.
Le comité d'évaluation peut également être consulté pour la répartition de la subvention allouée à leurs actions audiovisuelles. Ce financement s'effectue sur la base des tarifs fixés dans la convention signée entre France Télévisions et l'INC.

Soutien technique de l'INC pour la mise en place de site internet du CTRC

En 2013, l'INC a réalisé la refonte intégrale du site du CTRC Franche-Comté afin d'améliorer l'ergonomie du site et de renforcer l'accessibilité des informations contenues dans le site.

Situation financière

L'INC regrette la fermeture du CTRC Rhône-Alpes à la fin du mois de juin 2013.
En dépit d'une baisse de la subvention globale allouée à l'INC de 7,5 % par rapport à celle de 2012, une baisse maximale plafonnée à 6 % des montants de subvention versés aux CTRC a été appliquée.

2.

RÉALISER DES ÉTUDES ET DES ESSAIS COMPARATIFS, LES DIFFUSER

2.1. RESSOURCES ET EXPERTISES

2.1.1. ESSAIS COMPARATIFS ET ÉTUDES TECHNIQUES DE PRODUITS ET DE SERVICES

Cette année :
42 essais comparatifs ou études
1300 produits ou services ont été testés, soit :
- plus de 5 000 échantillons de produits achetés dans le commerce ;
- plus de 100 laboratoires ou prestataires consultés en France et en Europe ;

Essais comparatifs publiés en 2013

Alimentation / Produits d'entretien

- Produits bio (janvier)
- Machine préparation biberons BabyNess (janvier)
- Whiskys (mars)
- Eaux en bouteille et eau du robinet (avril)
- Substituts de repas (mai)
- Saucisses merguez et chipolatas (juillet)
- vins rosés (juillet)
- Dosettes et capsules à café (octobre)
- Jambon cuit (décembre)
- Champagnes (décembre)
- Produits nettoyants pour plaques vitrocéramiques (avril)

High-tech / Audiovisuel / Numérique

- Téléphones fixes (février)
- Appareils photos compacts et hybrides (juillet)
- Imprimantes couleur multifonctions (septembre)
- Téléviseurs (novembre)
- Smartphones (décembre)
- Tablettes tactiles (décembre)

Sports / Loisirs / Environnement

- Cuisson des aliments : consommation d'énergie en fonction de types de casseroles différents (mai)
- Peintures pour l'intérieur (juin)
- Vélos de ville (mai)

Santé / Hygiène / Cosmétiques

- Dentifrices blanchissants (janvier)
- Ethylotests (janvier)
- Sex toys (février)
- Rouges à lèvres (mars)
- Epilateurs électriques et épilateurs à lumière pulsée (juillet)
- Shampooings (septembre)
- Crèmes antirides visage (octobre)
- Crèmes solaires pour enfants (juillet)
- Cigarettes électroniques (septembre)
- Collants (novembre)

Equipement / Electroménager

- Aspirateurs sans sac traîneaux et robots (février)
- Tables de cuisson (mars)
- Réfrigérateurs-congélateurs (avril)
- Alarmes maison sans fil (juin)
- Lave-vaisselle (octobre)
- Purificateurs d'air (novembre)
- Stylos (septembre)*

Services

- Magasins drive (février)
- Instituts de beauté (avril)
- Fiabilité automobile (juin)
- Salles de remise en forme (septembre)
- Coton équitable (mars)

Ethylotests : un grand coup de balai s'impose !

Les résultats de l'essai comparatif publiés dans le numéro de janvier de *60 Millions de consommateurs* prouvent, une nouvelle fois, que tous les éthylotests ne sont pas fiables. Sur 2 éthylotests chimiques testés, tous les deux portant la marque NF, l'un a été disqualifié parce qu'il affichait des faux négatifs (sous-évaluation de la dose d'alcool). Quant aux 7 éthylotests électroniques testés, seuls les trois NF sont fiables. L'INC a alerté l'Afnor sur les lacunes de la marque « NF éthylotests » et la Répression des fraudes sur les éthylotests disqualifiés par l'essai.

Eaux du robinet et en bouteille : difficile d'échapper aux polluants

De nombreux polluants menacent la qualité de l'eau, et certaines eaux en bouteille n'y échappent pas non plus. Sur 47 échantillons d'eaux en bouteille analysés, 10 présentaient des traces de pesticides ou de médicaments. Quant à l'eau du robinet, 8 prélèvements sur 10 contenaient au moins l'un des 85 polluants recherchés. Il ne s'agit certes que de traces, détectées grâce à des outils permettant de traquer les molécules à un niveau de très grande finesse. Elles ne mettent pas en cause la potabilité de l'eau, mais révèlent à quel point l'environnement peut être contaminé.
Depuis mars 2011, *60 Millions de consommateurs* et la Fondation France Libertés mènent une « opération transparence » sur l'eau. Lors de la conférence de presse présentant les résultats de l'étude parus dans le mensuel d'avril, les deux partenaires ont affirmé qu'il était urgent de mettre à plat l'ensemble du dossier de l'eau potable en France. Ils ont publié un manifeste dans lequel ils demandent la tenue d'Assises nationales de l'eau.

Cigarette électronique : Pas si inoffensive que cela !

Véritable phénomène de société depuis quelques années, cette alternative au tabac est loin d'être aussi inoffensive que le prétendent ses fabricants. Les analyses inédites réalisées par l'INC, publiées dans le numéro de septembre de *60 Millions de consommateurs*, mettent en évidence l'urgence à instaurer un meilleur contrôle de ces produits. Les analyses des « vapeurs » ont mis en avant la présence de composés cancérogènes. Dans trois cas sur dix, les teneurs en formaldéhyde flirtent avec celles observées dans certaines cigarettes classiques, et l'une des références testées émet plus d'acroléine ! Quant aux liquides utilisés pour recharger les cigarettes, les tests prouvent la nécessité de mieux réglementer et de mieux contrôler ces produits : les taux de nicotine affichés ne sont pas toujours respectés (jusqu'à 71% d'écart !), un produit se prétend « certifié sans propylène glycol », alors qu'il en contient près de 20 %…
À l'issue de ce test inédit, l'INC a alerté les autorités sanitaires afin que la vente de ces produits soit mieux encadrée. Il ne suffit plus d'affirmer qu'elles sont moins dangereuses que le tabac, il faut évaluer leur dangerosité, à court et à long termes. L'INC a initié un groupe de travail avec des représentants du corps médical, des professionnels et des utilisateurs afin de déterminer les informations minimales à transmettre aux consommateurs. Ces travaux se poursuivront en 2014 au sein de l'Association française de normalisation (Afnor).

Parmi les essais et études publiés en 2013, plusieurs se distinguent par leur caractère inédit ou les conséquences de leurs résultats :

- la prise en compte des besoins spécifiques des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour des produits de grande consommation, notamment dans le cadre d'un partenariat avec l'association Handéo (téléviseurs et lave-vaisselle),

- la volonté de tester des produits récents dont la technologie progresse rapidement et pour lesquels les consommateurs ont besoin d'un guide d'achat objectif et actualisé (smartphones, tablettes tactiles, télévisions 3D.),

- la prise en compte du pouvoir d'achat des ménages avec des tests de produits de circuits de distribution très différents et, en particulier, des marques de distributeurs (MDD) et des premiers prix ou produits hard discount,

- la prise en compte croissante des produits « bio » ou issus du commerce équitable dans les échantillonnages de produits alimentaires, de soins cosmétiques ou de vêtements (étude sur les processus de fabrication de tee-shirts « dits équitables » et l'implication de leurs producteurs dans une démarche sociale et environnementale),

- la réponse aux interrogations sur la fiabilité des marques et la durée de vie des produits (enquête sur la fiabilité automobile).

Projet « NutriTIC » : les systèmes de guidage nutritionnels

Le projet « Évaluation et optimisation des systèmes de guidage nutritionnels proposés aux consommateurs grâce aux technologies d'information et de communication » vise à évaluer - par des essais comparatifs en laboratoire, des analyses d'experts et des « focus groupes » - les différents systèmes de guidage alimentaire disponibles grâce aux technologies d'information et de communication (TIC).
Cette étude, initiée dans le cadre d'un appel à projet lancé par le Fonds français pour l'alimentation et la santé (FFAS), avait permis de réaliser en 2012 la photographie d'une sélection d'applications existantes. Les travaux conduits en 2013 permettent de développer un système de guidage alimentaire « pilote » assurant à chacun l'accès à une information nutritionnelle fiable, compréhensible, facile à utiliser et personnalisée.

Colloque «Handicap et domicile : comment rendre les objets du quotidien accessibles à tous ? »

L'INC évalue régulièrement la commodité d'emploi des équipements de la maison et la qualité des services proposés aux consommateurs en situation de handicap. En 2013, dans le cadre de son partenariat avec Handéo, enseigne nationale des services à la personne, ses experts ont réalisé des essais sur l'utilisation de téléviseurs (sous-titrages) et de lave-vaisselle avec des panels de personnes en situation de handicap visuel, auditif ou moteur. Les résultats des essais montrent que les améliorations à apporter pour faciliter leur usage sont souvent mineures mais essentielles pour les utilisateurs concernés, et par conséquent pour l'ensemble des consommateurs.

Afin de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés et d'engager une démarche commune d'accessibilité universelle, l'INC et Handéo ont organisé en décembre 2013 le colloque "Handicap et domicile – Concepteurs, industriels, distributeurs : comment rendre les objets du quotidien accessibles à tous ?". Personnes handicapées, concepteurs-designers, industriels, distributeurs, associations de consommateurs, pouvoirs publics, etc. ont pu exposer leurs points de vue et partager leurs expériences.

Parrainée à la fois par le ministre délégué chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, Benoît Hamon et par la ministre déléguée chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, Marie-Arlette Carlotti, ce colloque constitue pour l'INC une étape importante dans sa mobilisation pour les sujets liés à l'accessibilité. Le ministre a notamment confirmé la légitimité de l'INC à s'emparer de ces sujets et a souligné la nécessité de mieux informer et défendre les droits des personnes en situation de handicap dans leurs actes de consommation, mission qu'il entend confier à l'INC dans le cadre de son prochain Contrat de moyens et de performance.
Comme annoncé par Marie-Arlette Carlotti, l'INC s'est associé dès la fin de l'année aux travaux conduits par le ministère chargé du handicap et les acteurs du secteur, en apportant son expertise pour développer l'accès aux produits du quotidien et aux services.
(http://www.conso.net/page/bases.1_actualites.6_dossier_d_actualite.52_ameliorer_la_commodite_d_emploi_des_produits_de_consommation.10_colloque_decembre./)

Publication scientifique

Face au questionnement des consommateurs concernant l'aluminium et les composés pouvant provenir des emballages, l'INC a analysé la teneur en ces composés des cafés provenant des machines espresso à dosettes ou

capsules. Les analyses de cette étude, réalisée en partenariat avec l'ANSES, permettent de modérer les soupçons portés vers les capsules et dosettes de café, et ce notamment pour l'aluminium, dont le risque reste relativement écarté. Concernant les autres composés, qu'ils proviennent éventuellement de l'emballage ou du procédé de fabrication du café, les taux d'exposition, même pour de gros consommateurs (4 expressos/j – 160ml/j) restent acceptables au regard des données scientifiques actuelles. Cette étude, sans précédent, fera l'objet d'une publication scientifique en 2014.

2.1.2. ETUDES JURIDIQUES, ÉCONOMIQUES ET SOCIOLOGIQUES

Études et suivi de l'actualité

- → Projet de loi sur la protection des consommateurs.
  L'INC a suivi l'ensemble des discussions liées au projet de loi porté par le ministre délégué chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, Benoît Hamon. Ses experts ont proposé aux associations de consommateurs et aux visiteurs du site conso.net une analyse des dispositions. Le dossier, organisé autour des principaux sujets traités dans le projet de loi, ont été mises à jour conformément à l'évolution du projet de loi suivant les étapes de la procédure législative.
- → Projet de loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové dit projet "ALUR". L'INC a suivi et commenté l'évolution du projet de loi et du texte examiné par le Parlement.
- → Projet de « loi de séparation et de régulation des activités bancaires ». Le texte comporte plusieurs dispositions spécifiques à la protection du consommateur. L'INC a décrypté les principales mesures et a proposé ses analyses au fur et à mesure du processus d'adoption.
- → Acheter en solde
- → Copropriété : les majorités de vote lors d'une assemblée générale.
- → Copropriétés en difficulté : que faire ?
- → Dégât des eaux
- → Du cheval dans les lasagnes de bœuf
- → Expulsions locatives : une prolongation de la trêve hivernale jusqu'au 31 mars 2013
- → Fuites d'eau après compteur et consommation anormale
- → Habitat : les nouvelles normes de construction applicables depuis le 1er janvier 2013
- → La protection de la personne en situation de handicap
- → La protection sociale étudiante
- → Le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)
- → Les délais de réflexion
- → Les locations de vacances
- → Les loyers
- → Les médiateurs
- → Les teinturiers et les pressings
- → Les voitures d'occasion
- → L'information sur les prix
- → Location : les augmentations de loyers sont strictement encadrées depuis le 1er août 2013
- → Noël approche, passez commande sur Internet en toute sécurité !
- → On refuse d'assurer votre véhicule
- → Panneaux solaires
- → Passagers des autobus et des autocars : vos nouveaux droits depuis le 1er mars 2013
- → Présentation du projet de loi sur le logement
- → Soldes d'été 2013
- → Véhicules automobiles : réparations pendant la période de garantie
- → Voyager en avion

Les travaux des juristes et des économistes sont relayés dans les articles du magazine *60 Millions de consommateurs*, notamment dans le cadre de la rubrique « vos droits », et des hors-série.

Par ailleurs, l'INC participe au programme de recherche « les circuits courts en Europe, opportunités commerciales et dialogue avec la société » (CODIA), dans le cadre d'un contrat CASDAR (Compte d'affectation spéciale développement agricole et rural), en partenariat avec le Groupe de recherches et d'échanges technologiques (Gret), l'Institut national de la recherche agronomique (Inra) et des acteurs de terrain. Dans ce cadre, en 2013, l'INC a animé et analysé cinq focus groupes de consommateurs dans trois régions.

Indices et repères économiques

Des tableaux de bord regroupant une sélection de repères économiques, immobiliers, sociaux et financiers sont actualisés chaque mois et publiés sur conso.net. Outils pratiques à disposition du grand public, ils permettent de

suivre l'évolution des dépenses de consommation des ménages, de l'indice des prix à la consommation et de l'indice de référence des loyers, le montant du Smic brut mensuel, la variation du taux de rémunération de l'épargne réglementée et le nombre de dossiers déposés en commission de surendettement.

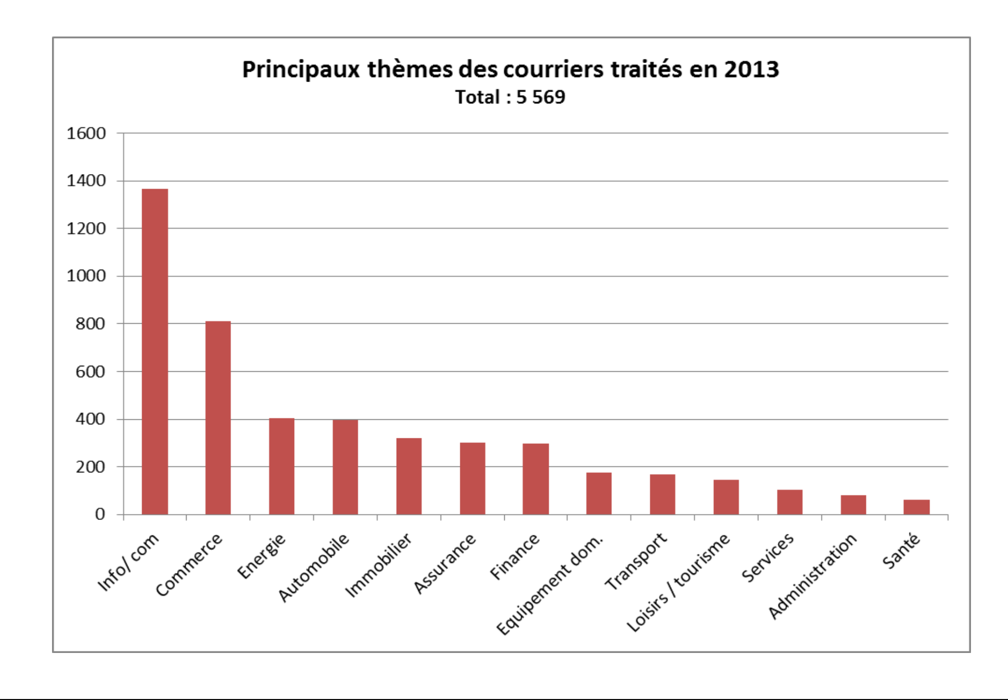
Colloque « Le Code de la consommation : 20 ans et après ? »

A l'occasion de la Journée européenne des consommateurs, le 15 mars et des 20 ans du code de la consommation, l'INC a organisé le colloque « le code de la consommation : 20 ans et après ? Approche européenne et nationale ».
Il s'agissait de dresser un panorama des évolutions constatées dans le droit de la consommation depuis 1993, date de la codification de la partie législative du code de la consommation, mais surtout de proposer des actions pour moderniser le droit de la consommation. La majorité des intervenants a prôné une refonte du code au détriment d'une codification à droit constant.
http://www.conso.net/page/bases.1_actualites.6_dossier_d_actualite.64_colloque__les_20_ans_du_code_de_la_consommation./

Colloque « Ouverture à la concurrence du transport ferroviaire : quels bénéfices pour les consommateurs ? »

L'ouverture à la concurrence du transport de voyageurs est programmée pour 2019. La concurrence peut conduire à des améliorations mais à condition que celle-ci soit anticipée, régulée et pensée dans l'intérêt du consommateur. C'est dans cette optique que l'INC a organisé en novembre 2013 un colloque portant sur la question des bénéfices de l'ouverture de la concurrence pour les consommateurs.
Professionnels, politiques, chercheurs, représentants des syndicats et représentants des usagers ont pu échanger et débattre sur les enjeux de l'ouverture à la concurrence, les modalités pratiques de cette ouverture, les conditions de sa réussite.
Saluée par de nombreux sénateurs, parlementaires et experts du secteur ferroviaire, cette manifestation fait référence et a permis à l'INC de se positionner sur ce sujet, désormais suivi par ses experts. http://www.conso.net/page/bases.1_actualites.6_dossier_d_actualite.73_train___ouverture_a_la_concurrence./

Traitement du courrier postal



Le thème « information/communication » qui regroupe notamment des litiges liés à Internet, à la téléphonie fixe ou mobile, représente près d'un quart des courriers, loin devant les sujets liés aux activités commerciales (14.5 %) : vente à distance, jeux concours, démarchage à domicile…
La part des lettres concernant des litiges liés au secteur de l'énergie croît (7,3 % en 2013 contre 6 % en 2012) et atteint le même niveau que les courriers liés au secteur automobile.

Service d'assistance téléphonique « 60 répond »

Ce service d'assistance téléphonique est destiné à informer les abonnés à la formule complète de *60 Millions de consommateurs* de leurs droits.

Au cours de l'année 2013, il a traité 8 890 appels (contre 9 695 en 2012) pour 11 783 demandes reçues (contre 11 868 en 2012).
Comme l'année précédente, le service enregistre une baisse des flux d'appels de 13 %. Ce phénomène n'est pas propre à l'INC, tous les services d'information par téléphone ont connu une baisse d'activité. Par ailleurs, le temps moyen de communication des chargés d'information s'établit à 9'12 minutes contre 8'53 minutes pour l'année précédente. Cette augmentation est liée à la percée des nouveaux modes d'information : les abonnés s'informent de plus en plus via les blogs et les forums et quand ils sont en contact avec le service « 60 répond », ils sont plus exigeants et souhaitent une vraie expertise plus complète.

Concernant la répartition des appels par thème, les demandes relatives au domaine « justice/droit » a fortement progressé et représente 27,3% des appels. En revanche, les demandes liées à l'immobilier diminuent de 22% à 18% ainsi que celles liées au domaine du commerce (de 16% à 11%).
Viennent ensuite l'assurance, la finance, l'information-communication, l'emploi, l'administration et l'énergie, domaines qui représentent chacun entre 1 et 10% des appels

2.1.3. FONDS DOCUMENTAIRE

Le centre de documentation regroupe, produit, analyse et diffuse des informations à destination des organisations de consommateurs et des CTRC. Il réalise différents produits de veille ou d'analyse.

Cf. page xx

2.1.4. PARTICIPATIONS EXTERIEURES

Conseils d'administration

L'INC est membre du conseil d'administration de plusieurs organismes :
→ Agence qualité construction (AQC),
→ Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc),
→ Centre européen des consommateurs (CEC) de Kehl,

Travaux de normalisation et de certification

Parmi les participations nationales de l'INC, il convient de souligner en particulier les groupes suivants :
- → Avis en ligne des consommateurs AFNOR/X005CA
- → Le projet de la norme « Télé-assistance » (NF X50-520)
- → Ethylotest chimique AFNOR/X20R et CEN/TC367
- → Dispositifs contraceptifs et préservatifs masculins : AFNOR/S90L et ISO/TC 157

→ Petit Navire – équipement de sauvetage : AFNOR/J00L et ISO/TC 188
→ Jouets : AFNOR/S51C
→ Piscines et Spas domestiques : AFNOR/PSD

Les experts de l'INC ont également apporté leur contribution aux travaux de plusieurs commissions techniques de l'Association française de normalisation et de l'European Consumer Voice in Standardisation (Anec) :

Association française de normalisation (Afnor) :

→ Groupe de priorité consommateurs AFNOR (groupe priorité COSAC)
→ Commission française de normalisation sur l'entretien des chaudières
→ Commission française de normalisation sur la chirurgie esthétique
→ Commission française de normalisation sur les éthylotests
→ Commission française de normalisation sur les produits dentaires
→ Commission française de normalisation sur les produits d'entretien des lentilles de contact
→ Commission française de normalisation sur les contraceptifs mécaniques et les préservatifs masculins
→ Commission française sur les produits cosmétiques et d'hygiène corporelle
→ Commission française sur l'analyse sensorielle
→ Groupe de coordination du tourisme en matière de normalisation
→ Groupe réflexion Silver Economie
→ Commission française sur le cacao durable et traçable
→ Commission française sur les services instituts de beauté
→ Comité d'Orientation Stratégique (COS) « Santé et action sociale»
→ Comité d'Orientation Stratégique (COS) « Agro-alimentaire »
→ Comité d'Orientation Stratégique (COS) « Sports, loisirs, biens de consommation et services »
→ Comité d'orientation stratégique (COS) « Environnement »
→ Commission de certification de la marque NF sur les préservatifs masculins
→ Commission internationale de normalisation sur les cosmétiques (ISO TC217) et Groupe de travail Produits solaires (WG7)
→ Commission européenne de normalisation sur les cosmétiques (CEN TC 392)
→ Commission internationale de normalisation en optique/ lunetterie/ produits lentilles (ISOITC172ISC71WG9)
→ Copolco : comité pour la politique de consommation de l'ISO :
→ Personne clé pour les produits cosmétiques et produits solaires
→ Personne clé pour les produits d'entretien des lentilles de contact
→ Révision de l'ISO sur les essais comparatifs (guide 46)
→ Révision du guide ISO Sécurité des produits Enfants (guide ISO-CEI 50)

European consumer voice in Standardisation (Anec)

→ Groupe de travail sur les services de chirurgie esthétique, la médecine esthétique et instituts de beauté
→ Groupe transversal sur les services

Groupes de travail

Conseil national de la consommation (CNC) :
Assistance aux associations dans le cadre de leurs travaux au sein du Conseil national de la consommation (CNC).
Sujets traités en 2013 :

→ l'affichage environnemental,
→ la dématérialisation de l'information au consommateur,
→ la nutrition,
→ les allergènes et la dénomination de vente,
→ les communications électroniques : l'amélioration de la qualité des services clients.

Autres groupes de travail :

- → Agence qualité construction (AQC)
- → Agence Qualité Construction (AQC): travaux sur l'observatoire des signes de qualité, sur les travaux dangereux
- → Autorité des marchés financiers : commission consultative des épargnants
- → ASQUAL : certification cosméto-textiles ;
- → Club "Qostic" géré par l'Afutt
- → Comité « consommateurs », « communications électroniques » et « postal » de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) ;
- → Comité consultatif des services financiers (CCSF) : réunions plénières et groupes de travail sur l'Europe, les comparateurs d'assurances, l'assurance dépendance, et l'assurance emprunteur ;
- → Comité d'impartialité du dispositif de certification de systèmes de management de Socotec Certification (mars 2013)
- → Comité de pilotage de Safer Internet : coordination en France du Safer Internet Day, événement mondial organisé depuis dix ans par le réseau Insafe (www.saferinternet.org), portant sur l'e-sécurité et d'éducation au média Internet.
- → Comité pilotage du train de la consommation
- → Commission consultative « pratiques commerciales »
- → Commission de la médiation de la consommation : groupe « promotion et développement »
- → Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) Suivi des différents groupes de travail sur le gaz naturel et l'électricité et co-pilotage du groupe de travail opérationnel Procédures et nouveaux services en électricité (Linky)
- → Conseil national de l'alimentation (CNA) : réunions plénières et groupe de travail « communication et crises alimentaires » ;
- → Groupe de travail "détergents" du ministère de l'Ecologie
- → Groupe de travail du CETELEM sur l'assurance emprunteur, le crédit…
- → Jury du premier Grand Prix Essec de la Consommation Responsable
- → Multi-stakeholder Dialogue on Environmental Claims (Groupe de travail de la Commission européenne)
- → Observatoire des aides techniques de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)
- → Orange : groupe de travail sur la protection numérique des enfants ;
- → Plateforme affichage environnemental des produits de consommation et groupes de travail «Produits consommateurs d'électricité » et « Détergents & lessives (Afnor et Ademe)

Formations en direction des universités

L'INC est intervenu auprès d'étudiants dans le cadre suivant :

- → Master 2 de Université de Poitiers/Centre européen de management des produits de l'enfant *:* Les structures de la consommation / Les perspectives de protection du consommateur à l'aune de la directive « Protection des consommateurs »
- → HEC / CESA « Direction commerciale » et mastère « Direction marketing et stratégie commerciale » : « Médiation, consommation et marketing ? Optique : mieux consommer »

Interventions

- → Table ronde sur les tarifs de l'électricité présidée par Philippe Martin, Ministre de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie
- → Rencontres parlementaires sur le Consommation / participation à la session 1 : consommation et pouvoir d'achat : quel impact du projet de loi ? table ronde sur pouvoir d'achat, crédit, prix, quels sont les ressorts de la consommation ? Que révèlent les comportements économiques des Français dans le contexte de crise actuel ? Comment interpréter la consommation des ménages ? Quelles tendances en 2013 ?
- → Colloque de l'université Dauphine sur les médicaments génériques : « Le poids de l'économie, le choc de la confiance »
- → Table ronde La « Marque France » a-t-elle un avenir ? : attentes, perceptions et interrogations des consommateurs. Enjeux et opportunités pour les entreprises. (organisée CCI France)

- → Rencontres parlementaires sur les énergies renouvelables : De la consommation à la croissance énergétique, quelle stratégie ?” - “Le rôle des consommateurs pour une transition énergétique réussie”
- → Atelier « Traçabilité / Authenticité des produits de la mer » dans le cadre du projet européen Interreg « LABELFISH ».
- → Colloque COOP de France (région Centre) « les nouvelles attentes des consommateurs »
- → Table ronde organisée par la Chambre d’agriculture de la région Centre « les nouvelles pratiques de la grande distribution »

Auditions / consultations

- → Audition par l’Inspection générale des finances sur l’assurance emprunteur
- → Audition par la Commission nationale de l’informatique et des libertés sur la protection des données bancaires
- → Audition par la section environnement du Conseil économique, social et environnemental (CESE) sur l’éducation à l’environnement
- → Audition par le ministère du développement durable sur le performance énergétique et la garantie décennale »
- → Audition par le ministère du développement durable sur les panneaux photovoltaïques
- → Audition par le sénateur Joël Bourdin sur les problématiques d’assurances en général
- → Consultation par Mme Sauphanor-Brouillaud, professeur des Universités et membre du groupe Trans Europe Experts, sur l’application du règlement européen de contrôle des pratiques commerciales (n° 2006/2004)
- → Consultation du sénateur Alain Fouché sur le projet de loi « ALUR »
- → Consultation européenne sur l’intermédiation en assurances – commission européenne/IFF
- → Organisation d’une réponse commune des associations de consommateurs à une consultation de la Commission de régulation de l’énergie (CRE) sur le catalogue de prestation du gestionnaire de réseau d’électricité

Réseaux européens

→ **Partnership for Education and Research about Responsible Living (PERL)**

Ce réseau international regroupe éducateurs, chercheurs et praticiens issus de plus de 40 pays, conscients de l’urgente nécessité pour les individus et la société à repenser et, de manière significative, à réorienter les choix qu’ils font et la manière dont ils vivent leur vie afin de réduire les impacts négatifs du changement climatique et de l’instabilité financière, d’assurer une répartition plus juste des ressources et de favoriser un développement durable et digne pour tous. L’INC contribue à la rédaction des publications ainsi qu’aux travaux sur le développement multimédia. Ainsi, il pilote le concours international du film sur l’éducation à la consommation responsable dont la prochaine édition est prévue en 2014.

→ **Consumer Classroom (ex-Dolceta)**

L’INC participe au projet Dolceta, initié en 2005 et financé par la Commission européenne. Depuis 2012, un nouveau consortium mené par l’Adetef est chargé de la refonte complète du portail internet Dolceta et appelé désormais Consumer Classroom. L’INC a été sollicité comme référent européen en éducation à la consommation afin d’en définir l’objet et les cibles visées. Il a aussi conçu le modèle d’évaluation des outils pédagogiques qui sont mis en ligne sur le nouveau site lancé le 15 mars 2013. L’expert éducation de l’INC a établi le cahier des charges de recensement des outils pédagogiques de la future pédagothèque européenne qui sera proposée sur ce nouveau site. Enfin, l’expert éducation a rédigé les factsheets qui ont été publiés sur le site ConsumerClassroom en juin 2013 et adaptés dans les 23 langues de l’Union européenne.

Projets de recherche et de coopération

→ **Remuneration Study**

L'INC a contribué aux résultats français de l'étude sur les structures de rémunération des intermédiaires en services financiers et conflits d'intérêt. Il s'agit d'une étude commandée par la Direction générale Marché intérieur et Services – Commission européenne, et coordonnée au niveau européen par l'Institute for Financial Services (IFF Hambourg).

→ Projet **Communication, Résistance et Information du Consommateur** (CRIC) : partenariat de 3 ans dans le cadre d'un contrat PICRI (Partenariats Institution-Citoyens pour la recherche et l'innovation, de la Région Ile de France) entre l'INC, le laboratoire PESOR Université Paris Sud et le CTRC Ile de France. L'objectif de ce projet est d'étudier et d'analyser les éléments et mécanismes de compréhension et de rétention des messages adressés aux consommateurs et simultanément les mécanismes de résistance des individus à certaines informations qui leur sont adressées. Au final, le travail produira des recommandations aux associations de consommateurs sur le contenu de l'information à diffuser et sur les moyens à employer dans leurs démarches de communication.

→ J**umelage « consommation » avec le ministère du Commerce et du Tourisme tunisien**, la Direction générale de la qualité, du commerce intérieur, des métiers et des services et avec l'Institut national de la consommation tunisien, dans le cadre d'un jumelage européen. Ce jumelage réunit les partenaires européens suivants : la DGCCRF (leader), l'INC français, le CRIOC belge et le Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) allemand. Il est destiné pendant les deux ans de sa mise en œuvre (2012 – 2013) à aider les partenaires tunisiens à développer leur Direction générale de la qualité et de la protection du consommateur (DQPC) ainsi que les activités de leur INC. En 2013, une dizaine de missions ont été effectuées par des experts de l'INC. En outre, l'INC a reçu une délégation de représentants de l'INC tunisien en juin et en septembre.

→ **Jumelage Union européenne- / Egypte**
Dans le cadre du projet d'appui et d'assistance technique mené par un consortium réunissant l'Allemagne, l'Espagne, la France, au bénéfice de la Consumer Protection Agency (CPA) égyptienne, l'INC est intervenu dans deux des quatre composantes du jumelage : mise à niveau des capacités de la CPA à mieux communiquer avec toutes les parties prenantes, évaluation des capacités de la CPA en ce qui concerne le renforcement du rôle des associations égyptiennes de consommateurs. En outre, l'INC a reçu le 27 septembre une délégation de huit représentants de la CPA dans le cadre d'une visite d'étude prévue au jumelage.

→ **Coopération avec le Vietnam**
En application d'un accord de coopération entre l'Ambassade de France au Vietnam et l'Association Vietnamienne de normalisation et de défense des consommateurs (VINASTAS), l'INC est intervenu pour œuvrer au renforcement des capacités de VINASTAS en matière d'éducation des consommateurs et de mise en œuvre de meilleures relations avec les parties prenantes.

→ **Coopération avec le Japon**
L'INC a contribué aux travaux de deux chercheurs japonais du National Institute on Consumer Education (NICE) qui ont été reçus à Paris le 1er octobre. Un état des principales initiatives et meilleurs outils développés en éducation à la consommation, en France et dans l'UE, leur a été présenté afin d'alimenter leurs travaux destinés à enrichir les activités de NICE dans ce domaine.

→ Enfin, l'INC a reçu une délégation de la Commission coréenne de règlement des litiges de la consommation en mai 2013 dans le cadre d'une de ses campagnes d'études.

2.2. DIFFUSION DES INFORMATIONS

2.2.1. 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Numéros de l'année

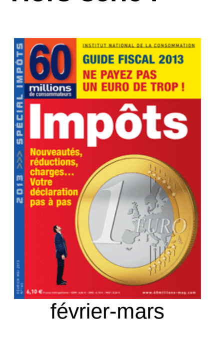
Mensuels :



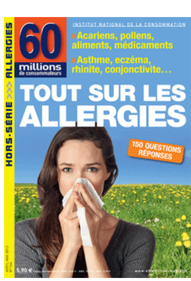
janvier février mars avril mai juin

juillet-août septembre octobre novembre décembre

Hors-série :



février-mars



mars-avril



avril-mai



mai-juin



juillet-août



sept.-octobre



oct.-novembre



nov.-décembre

Lancement de la nouvelle formule

Le 3 janvier 2013, l'INC a lancé la nouvelle formule de 60 Millions de consommateurs.
En 2013, le mensuel s'est renouvelé pour s'adapter aux modes de consommation actuels tout en conservant ses fondamentaux. Ses valeurs restent l'indépendance, l'impartialité et la rigueur. Sans publicité, le titre contribue à la mission de service public d'information et de services aux consommateurs confiée à l'INC. Sa nouvelle formule le réaffirme.

Diffusion papier

La diffusion totale moyenne du mensuel (ventes en kiosque et abonnement) atteint 125 400 exemplaires en 2013.
Le titre a subi une chute brutale de ses ventes en kiosque lors du premier trimestre 2013, notamment imputée au changement de maquette de la couverture insuffisamment identifiable.
Après correction, les ventes ont remonté de manière spectaculaire. Cependant, le retard accumulé n'a pas permis d'atteindre les objectifs de ventes fixés. Après le déficit programmé de 2012, il n'a pas été possible d'organiser de campagne de recrutement d'abonnés en 2013 et le total des ventes s'est érodé de 9,4 % par rapport à 2012. Il est à noter que, grâce à une gestion rigoureuse, le compte financier du journal est à l'équilibre, hors éléments exceptionnels, en 2013.

Diffusion moyenne (nombre d'exemplaires)				
	Mensuel		Hors-série	
	2012	**2013**	**2012**	**2013**
Kiosque	47 400	43 000	19 100	18 400
Abonnement	91 100	82 400	59 600	54 900
Total	**138 500**	**125 400**	**78 700**	**73 300**

Ventes kiosque au numéro

Les ventes moyennes du mensuel ont baissé de 9,3 %, celles des hors-série ont baissé de 3,7 %.

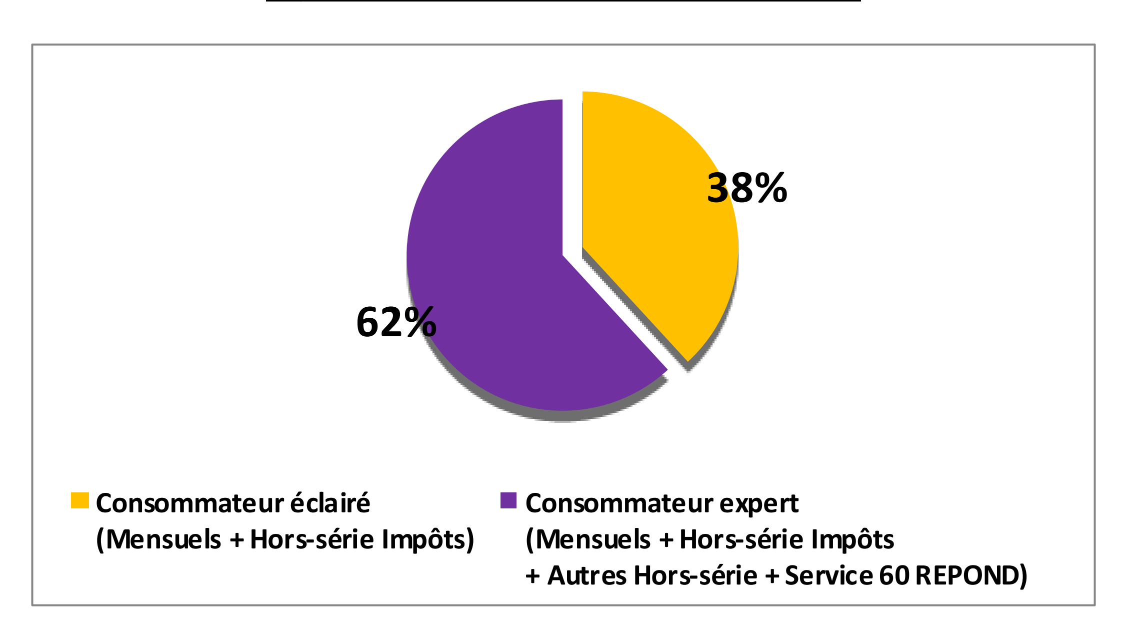
Le mensuel de septembre 2013 (n°485) est la meilleure vente de l'année (81 000 exemplaires). Outre le dossier sur les molécules toxiques, le numéro comportait un essai sur la cigarette électronique qui a eu de très fortes retombées médiatiques.

Le mensuel d'avril 2013 (n°481) sur la qualité de l'eau (64 000 exemplaires) a fait l'objet de très nombreuses reprises.

Abonnement

Aucune campagne de recrutement d'abonnés n'ayant été réalisée, le nombre moyen d'abonnés atteint 82 400, soit une baisse de 9,5 % par rapport à 2012.
Le chiffre d'affaires des abonnements a baissé de 6,8 %.

Répartition des abonnements en décembre 2013



Diffusion en version numérique sur PC/Mac et tablette en 2013

	Mensuel	Hors-série
Vente moyenne par numéro	470	80
Abonnement	935	275
Total	**1 405**	**355**

La diffusion en version numérique représente environ 1% de la diffusion totale.

Site www.60millions-mag.com



En 2013, 5 605 000 internautes ont visité le site (+36% 2013/2012).
Le nombre moyen de visites est de 19 647 par jour (14 297 en 2012) soit une progression de 37%.
Le testeur de connexion Internet demeure la page la plus visitée du site ; il représente 26% des pages vues sur le site.
La vente de mensuels et hors-série sur le site a atteint 11 500 ex en 2013. La part des ventes en version numérique par rapport au papier a été de 70% (contre seulement 56% en 2012).
Près de 3 000 nouveaux abonnés ont été recrutés sur le site dont 30% à la version numérique.
En décembre 2012, le compte @60millions sur Twitter et la page Facebook http://www.facebook.com/60millionsdeconsommateurs ont été créés.

Dossiers en partenariat

Eau : opération transparence. Le partenariat engagé avec la Fondation France Libertés s'est poursuivi en 2013, avec la présentation en mars des résultats d'une étude sur la qualité de l'eau.

Observatoire citoyen des restes à charge en santé. Face à la montée des dépenses de santé non remboursables par l'Assurance maladie, 60 Millions de consommateurs, le Collectif inter associatif sur la santé (Ciss) et la société

Santéclair créent l'Observatoire citoyen des restes à charge. Son objectif est de suivre l'évolution des tarifs médicaux et des sommes restant à la charge de l'usager.
Cet observatoire a donné lieu à deux conférences de presse, à l'occasion de deux publications. La première, fin mai, portait sur les dépassements d'honoraires des médecins spécialistes. La seconde, fin novembre, portait sur les tarifs des dentistes.

Trois sondages ont été réalisés en partenariat avec la société **Mediaprism** et donné lieu à une publication. Le premier, présenté fin avril en conférence de presse, était consacré au pouvoir d'achat ; un second, en juin, s'intéressait à la naturalité des produits alimentaires ; le troisième, présenté fin octobre, portait sur les questions relatives aux dépenses d'énergie des Français.
Mai 2013

2.2.2. CONSOMAG

120 émissions Consomag originales ont été produites en 2013.
Cf.p12

2.2.3. WWW.CONSO.NET



Conso.net s'adresse à la fois au grand public, aux associations de consommateurs et aux professionnels de la consommation.
Il présente et donne accès aux 4 autres sites web de l'INC et aux sites des 3 commissions placées auprès de l'INC (la Commission de la sécurité des consommateurs, la Commission des clauses abusives et la Commission de la médiation de la consommation).

Informations juridiques et pratiques

Au cours l'année 2013 ont été mis en ligne :

→ Quatorze fiches pratiques en version dématérialisée (également disponibles sous format PDF) :

- Copropriété : les majorités de vote ;
- Loyers : fixation, révision et réévaluation » et sa liste des 1 288 communes concernées par l'encadrement des loyers applicable jusqu'au 31/07/2013 ;
- On refuse d'assurer votre véhicule ;
- Le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers »,
- Fuites d'eau après compteur
- Copropriété en difficulté
- Les locations de vacances
- Les délais de livraison
- Accidents de ski : responsabilité et assurance
- Activités sportives : responsabilité et assurance
- Les teinturiers et pressings
- L'assurance dégâts des eaux
- Voyager en avion
- L'information sur les prix

→ Trois guides ont été actualisés :

- 150 lettres types pour régler vos litiges
- Les associations de consommateurs
- Le guide du consumérisme »

→ Un guide sur la réalisation de travaux dangereux dans le logement, élaboré avec l'Agence Qualité Construction

→ Des dossiers juridiques :

- Habitat : les nouvelles normes de construction applicables depuis le 1er janvier 2013,
- Le bonus-malus énergétique contraire à la Constitution,
- Nouveaux droits des passagers des autobus et autocars depuis le 01/03/2013,
- La protection de la personne en situation de handicap,
- Cigarettes électroniques,
- L'énergie en 2013,
- Recourir à la médiation (actualisation).

→ des études techniques : les résultats de l'essai comparatif « Téléphones fixes » (publié en février 2013 dans 60 millions de consommateurs) réalisé pour les personnes en situation de handicap et l'enquête sur « Palmarès des pannes de voiture les plus fréquentes ».

→ 120 émissions Consomag.
Depuis février 2013, les vidéos sont proposées dans un format universel (consultables sur toutes les plateformes multimédia : tablettes, smartphones…).

→ Le calculateur d'augmentation de loyers (outil très consulté du site) est réactualisé tous les trimestres (en fonction de l'indice du coût de la construction communiqué par l'Insee).

Actualités

Parmi les sujets d'actualité publiés :

- Entre le 14 février et le 6 mars 2013, conso.net a créé et mis à jour le dossier « Du cheval dans les lasagnes de bœuf. Fraude ou négligence ? ». Il s'agissait, sans participer à la polémique, de revenir sur les questions relatives aux circuits de transformation et de commercialisation de la viande et sur la traçabilité des denrées alimentaires.

- Depuis mars 2013, le site propose un suivi et une analyse juridique de plusieurs projets de loi : la loi relative à la consommation, la loi sur le logement, la loi sur la séparation et la régulation des activités bancaires et la loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, loi sur le logement. Plusieurs grands thèmes sont décrits par les juristes et analysés au fur et à mesure de l'avancée de l'examen des projets de loi à l'Assemblée nationale et au Sénat. Le flux « RSS Actualité » est utilisé pour tenir informés les habitués du site.

- A l'occasion du colloque « Le code de la consommation : 20 ans et après ?" organisé par l'INC le 15 mars 2013, conso.net a mis en ligne un dossier complet regroupant le compte rendu des interventions et les éléments remis aux participants. La vidéo présentant les enjeux de colloque a complété ce dossier. Les deux autres colloques organisés par l'INC en 2013 : « Ouverture à la concurrence du transport ferroviaire : quels bénéfices pour les consommateurs ? » « Handicap et Domicile : comment rendre les objets du quotidien accessibles à tous ? » en décembre ont également été relayés sur conso.net.

- L'INC a participé à la 2ème édition du Salon des produits et des innovations « Made in France » en novembre 2013. A cette occasion, le site conso.net a proposé des entrées gratuites à ses visiteurs.

Au service des associations de consommateurs et des CTRC

L'INC a réalisé avec l'association de consommateur ADEIC **une enquête sur l'éducation à la consommation**. Destinée aux enseignants, elle permettra de dresser un état des lieux des actions, des initiatives ou des réflexions en matière d'éducation à la consommation et de mettre en évidence les attentes et besoins pour le développement d'une éducation à la consommation responsable et répondant aux enjeux actuels.

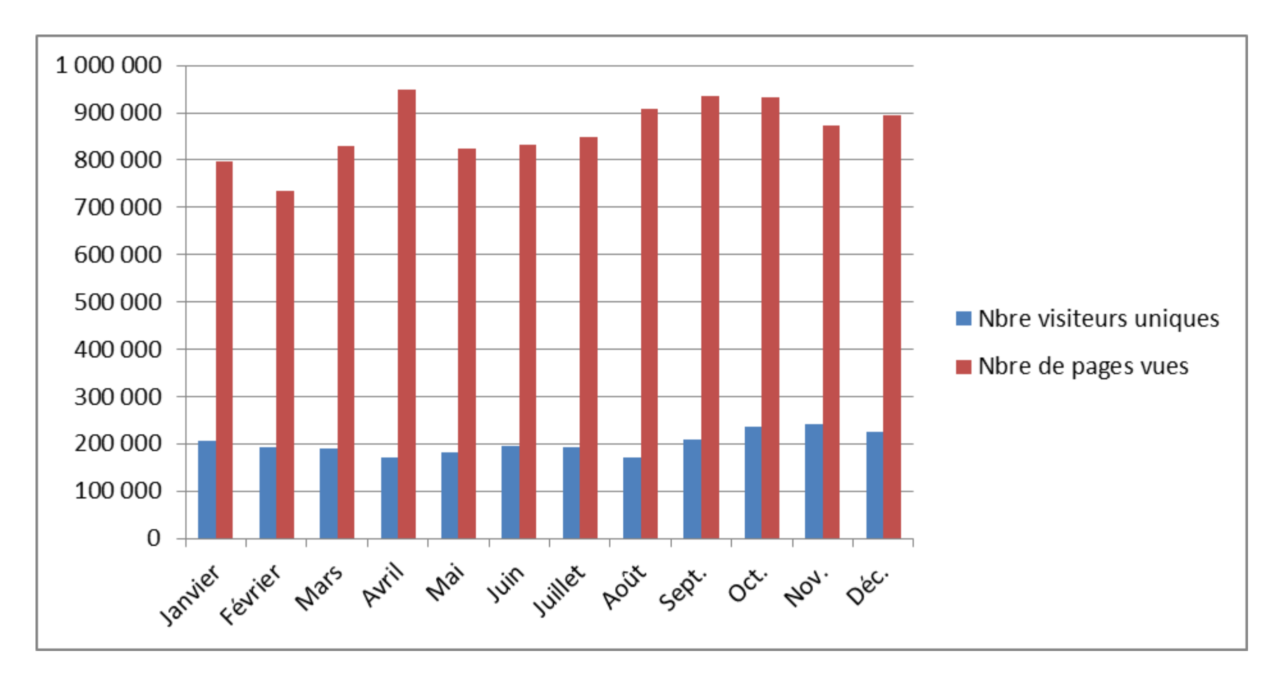
Afin d'optimiser la **visibilité des CTRC** sur Internet, l'INC a créé sur conso.net des fiches dédiées à chaque organisme. Elles sont personnalisées aux images des régions et présentent leurs activités.

Afin de tenir les internautes informés des actualités disponibles sur le site, plusieurs lettres d'information ont été diffusées :
- 16 lettres d'information générale (22 000 inscrits),
- 7 lettres d'information de l'espace éducation (6 000 inscrits),
- 40 alertes concernant la veille législative (400 inscrits).

Grâce à ces informations juridiques et pratiques constamment renouvelées, le site conso.net continue sa progression régulière de visiteurs et devient un outil de renseignements juridiques et pratiques incontestable et reconnu de tous.

En 2013, le site enregistre une moyenne de 201 000 visiteurs uniques par mois, soit une augmentation de 29 % par rapport à 2012.

Conso.net : évolution du nombre de visiteurs uniques et de pages vues en 2013



2.2.4. SITES SPÉCIALISÉS

Ctaconso.fr, le 1er site d'information conso 100% jeunes



Ce site Internet donne aux jeunes de 15 à 25 ans des informations fiables, crédibles et adaptées leur permettant l'acquisition ou le perfectionnement de comportements individuels avisés, responsables et vigilants.
Ce site prend appui sur la façon dont les jeunes consomment aujourd'hui (produits et services de consommation courante), la préoccupation de l' « avoir » qu'ils manifestent, les droits auxquels ils peuvent prétendre.
Il a été réalisé en associant 6 organisations de consommateurs (ALLDC, CNAFAL, CNAFC, Familles de France, INDECOSA-CGT) et 2 fédérations de parents d'élèves (FCPE, UNAPEL). Des partenariats de type « échanges de liens » et co-branding ont été développés avec *Science et Vie Junior*, *le Monde des ados*, le Sidaction, la Prévention routière et Universcience.

http://www.ctaconso.fr	01/01/2013 au 31/12/2013
Visiteurs uniques	805 326
Pages vues	3 702 273

Le site Ctaconso.fr est également le support du jeu vidéo « Galactor », 1er prix de la meilleure campagne européenne d'information des consommateurs décerné par la Commission européenne. Il s'adresse notamment aux 16-25 ans afin de les sensibiliser à leurs droits et responsabilités en matière de consommation sur Internet ou via le téléphone mobile.

Stopauxaccidentsquotidiens.fr



Le site Stopauxaccidentsquotdiens.fr propose au grand public et aux acteurs de la prévention des conseils et des informations pratiques pour prévenir les accidents de la vie courante (AcVC). Il permet également de suivre l'actualité du secteur. Il fédère les informations existantes mais éparses sur la prévention des AcVC et propose des contenus originaux.
Lancé en janvier 2009, le portail www.stopauxaccidentsquotidiens.fr a été réalisé à l'initiative de six partenaires : la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), la Direction générale de la santé (DGS), la Commission de la sécurité des consommateurs (CSC), l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES), l'Institut de veille sanitaire (InVS) et l'INC, qui en assure la gestion.
Dispositif central du portail, le moteur de recherche agrège les données relatives aux AcVC des sites des 6 partenaires. L'internaute effectue donc une recherche simultanément sur l'ensemble des contenus des sites des partenaires.

Jeconsommeequitable.fr



Café, chocolat, thé, vêtements, maroquinerie….les produits siglés « commerce équitable » sont nombreux dans les rayons des magasins.
La profusion de labels privés brouille l'identification des marchandises et est source de confusion pour le consommateur.
www.jeconsommeequitable.fr répond à leurs interrogations. Il relaie l'actualité du secteur, propose des contenus pédagogiques, des analyses, et présente une sélection d'ouvrages spécialisés.
Conçu à l'initiative de la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS) et du Commissariat général au développement durable (CGDD), notamment pour accompagner la création de la Commission nationale du commerce équitable (CNCE), le site a été réalisé par l'INC et lancé en 2010.
En 2013, l'INC a réalisé pour le site une étude sur douze marques de tee-shirts en coton issus du commerce équitable. Le dossier réalisé à cette occasion donne des clés pour choisir des tee-shirts dont les fabricants respectent des normes sociales, éthiques et environnementales.

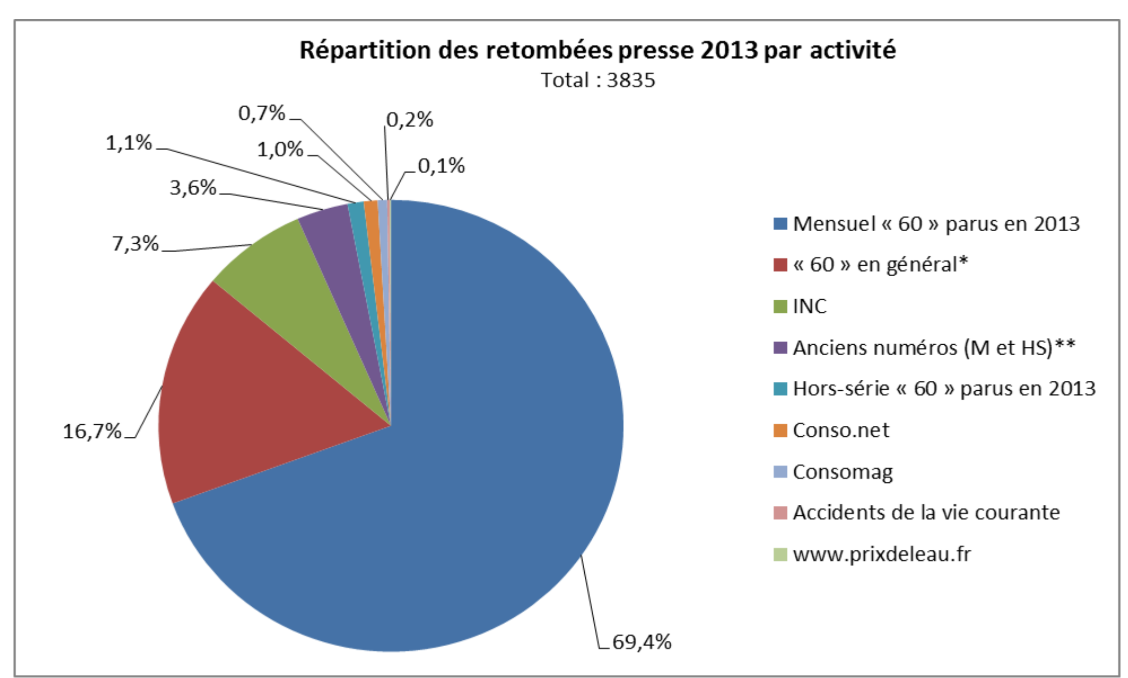
2.2.5. PRÉSENCE DANS LES MÉDIAS

En 2013, le nombre total de retombées presse s'élève à 3 835 soit 19,6% de plus qu'en 2012. Cette évolution est due à une augmentation significative des retombées liées au mensuel *60 millions de Consommateurs*. Elle s'explique par la mise en avant optimale des sujets et la pertinence de dossiers comme la qualité de l'eau en bouteille ou l'e-cigarette.
Les numéros d'avril (près de 900 reprises), de mai (près de 500 reprises) et de septembre (plus de 400 reprises) figurent au palmarès des mensuels de l'année.
Les retombées liées aux hors-série ont également augmenté (+7,2 % par rapport à 2012).
Dans la mesure où la communication en 2013 a été principalement axée sur les publications de *60 Millions de Consommateurs* au détriment d'une communication institutionnelle de l'Institut, les reprises liées aux autres activités de l'INC ont diminué.
A noter qu'en 2013, pour des raisons budgétaires, la veille média des reprises, réalisée par un prestataire extérieur, a été réduite : la presse hebdomadaire régionale et une partie des sites Internet ne sont plus prises en compte dans les retombées. Cette presse reprend très régulièrement et de façon importante les communications de *60 Millions de consommateurs* et de l'INC.
Ainsi, bien que la veille sur les retombées ait diminué, le nombre de reprises a considérablement augmenté.

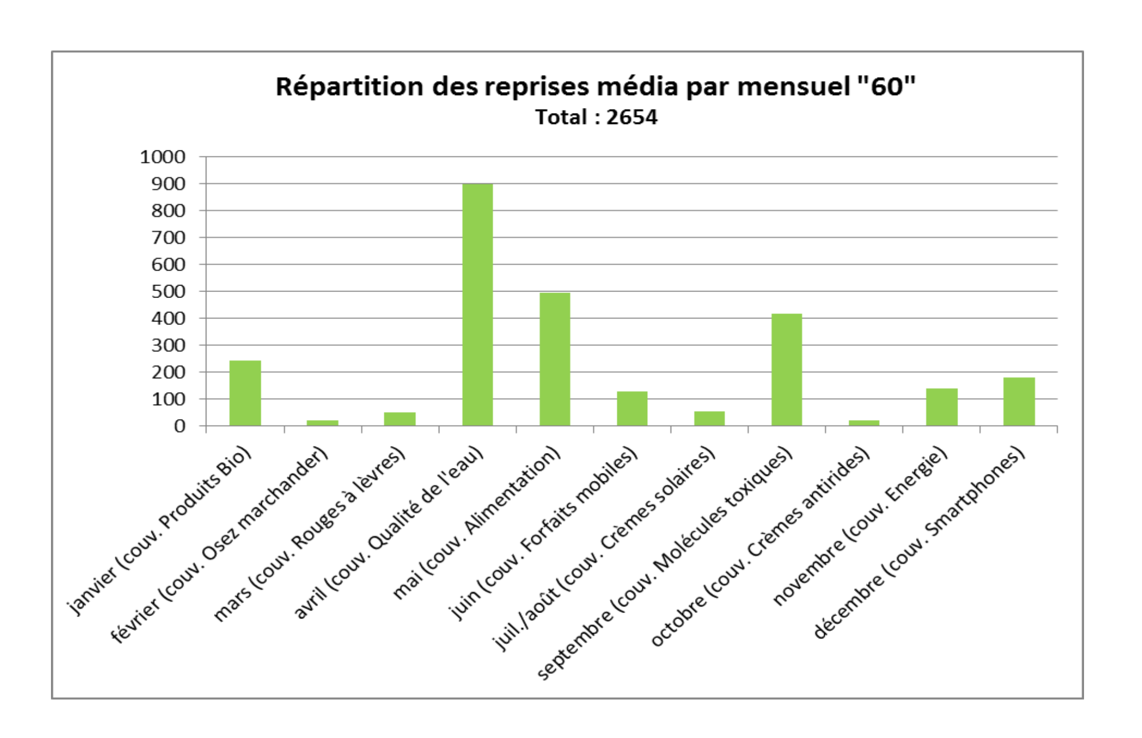
Six conférences de presse

Six conférences de presse ont été organisées pour présenter les résultats de sondages et d'études portant sur divers sujets :

- → le pouvoir d'achat des Français, sondage réalisé en collaboration avec Mediaprism
- → le marché de l'énergie, sondage réalisé en collaboration avec Mediaprism
- → la qualité de l'eau, étude réalisée dans le cadre du partenariat France Libertés / *60 Millions de Consommateurs*.
- → l'Observatoire citoyen des restes à charges de santé, mis en place dans le cadre d'un partenariat avec le Collectif Inter associatif sur la Santé (Ciss) et la société Santé Clair
- → les dépassements d'honoraires des dentistes, dans le cadre du partenariat avec le Collectif inter associatif sur la santé (Ciss) et la société Santé Clair
- → les produits financiers et la présentation des actions communes engagées par l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'INC



* reprise sur le titre sans référence particulière à un numéro
** reprises liées à des mensuels et des hors-série des années précédentes



Partenariats

L'année 2013 a été l'occasion de développer les partenariats de presse, notamment avec les médias audiovisuels.

Quotidien régional

- ***Paris Normandie***. Pour la sixième année consécutive, *Paris Normandie* et ses déclinaisons locales *Le Havre Libre*, *Havre Presse* et *Le Progrès de Fécamp* publient chaque mardi l'extrait d'un article issu du mensuel ou du hors-série en présentant la couverture. Le partenariat s'est élargi en 2013 avec la reprise mensuelle d'un article de 60 millions de consommateurs dans le supplément Normandie Maison.

Agence de presse

Relaxnews. Depuis le début de l'année, l'agence de presse *Relaxnews* diffuse une fois par mois une dépêche intitulée *Les conseils de 60 millions de consommateurs*, sur des sujets liés à la vie quotidienne et aux loisirs.

Télévision

- ***France 5.*** L'émission *C'est notre affaire* a diffusé chaque mois sur le Câble, la TNT et le réseau hertzien plusieurs sujets réalisés à partir d'un article ou du dossier du mensuel. L'émission a cessé de diffuser fin juin.
- ***France 4.*** *60 Millions de consommateurs* a participé à chacune des 5 émissions *On n'est pas des pigeons* diffusées en 2013, en étant à la fois présent sur le plateau et dans les reportages.
- ***France 2.*** 60 Millions a collaboré au documentaire *Une vie de cochon*, traitant de l'industrie de la viande de porc et diffusé en novembre.
- ***LCI.*** Depuis juin 2013, 60 Millions de consommateurs intervient chaque mois dans la matinale de LCI pour présenter le numéro qui sort en kiosque.

Radio

- ***France Info.*** Une fois par mois depuis mars 2013, la chronique *Tout comprendre* est consacrée à un sujet de 60 Millions de consommateurs. Deux hors-série ont également fait l'objet d'un partenariat avec France Info, avec une présentation spécifique à l'antenne : celui consacré aux familles recomposées, et le « guide anticrise ».
- **Europe 1**. Une fois par mois depuis le mois de septembre, une émission *Les Experts Europe 1* est consacrée à un sujet publié dans *60 Millions de consommateurs*, avec la présence d'un membre de la rédaction.

3.

MENER DES CAMPAGNES D'INFORMATION ET DES ACTIONS ÉDUCATIVES

3.1. CAMPAGNES D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION

Les campagnes d'information et de prévention ont été menées dans le cadre de partenariats.
Chaque opération a fait l'objet d'une communication auprès de la presse et a été relayée sur le site www.conso.net.
Les séries d'émissions Consomag réalisées dans le cadre d'un partenariat ont fait l'objet d'une étude qualitative. A noter que chaque émission rassemble 3,5 millions de téléspectateurs.

Les soldes (janvier)

Cette campagne radio sur les soldes a été menée en partenariat avec l'Autorité de régulation des professionnels de la publicité (ARPP). Elle apporte des conseils pratiques et utiles aux consommateurs : comment identifier les produits soldés, échanger un article…
> Production de 5 messages radio de 40 secondes

Médecine thermale « cure thermale : mode d'emploi » (mars)



Chaque année en France, plus de 520 000 personnes, adultes et enfants, suivent une cure thermale pour de nombreuses pathologies comme les rhumatismes, le surpoids ou l'asthme.
Pour informer les consommateurs sur cette médecine alternative, le Conseil national des exploitants thermaux (CNETh) et l'INC ont réalisé une campagne d'information.
> Production de 4 émissions Consomag en versions de 2 et 4 minutes et production d'un dossier de presse vidéo

Les intermédiaires en assurance, banque et finances (mars)



L'INC et le Registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (Orias) ont réalisé campagne d'information « Questions de confiance ! L'information des intermédiaires en assurance, banque et finance » dans le but d'expliquer au consommateur ce qu'est l'intermédiation en assurance, banque et finance et présenter la mise en place du Registre unique Orias au grand public.
Les partenaires ont mis en commun leurs expertises et leurs moyens de communication pour apporter aux consommateurs une information objective sur l'intermédiation.
> Production de 2 émissions Consomag en versions de 2 et 4 minutes, un dossier de presse vidéo, un dossier de presse sonore et un tutoriel d'information.

Les précautions d'usage des pesticides « jardiner autrement les bonnes pratiques » (mai)

Le jardinage est l'un des passe-temps favoris des Français. Certains jardiniers amateurs ne pratiquent pas toujours leur passion dans le respect de l'environnement. Cette campagne d'information menée avec le ministère de l'Ecologie et l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (Onema) montre qu'il est possible de cultiver son jardin au naturel sans pesticides. Elle s'intègre dans le plan Ecophyto qui vise à réduire progressivement l'usage des pesticides en France. Au sommaire de la campagne : Comment cultiver son jardin au naturel ? Avoir la main « plus » verte? Utiliser des solutions alternatives aux pesticides… Pour informer les téléspectateurs sur les bonnes pratiques à adopter pour un jardinage responsable.
> Production de 5 émissions Consomag en versions de 2 et 4 minutes et d'un dossier de presse vidéo

Logement : quels travaux confier à un professionnel ? (juillet)

La réalisation de certains travaux, comme l'installation de gaz ou d'électricité, ou la réfection de la charpente, peut se révéler très dangereuse et ses conséquences parfois graves pour ses occupants. Egalement pour les professionnels qui pourront intervenir ultérieurement. La campagne de sensibilisation menée par l'Agence qualité construction et l'INC sensibilise le grand public sur les situations à risques et rappelle que certains travaux doivent être effectués par des professionnels.
>Edition et diffusion d'une plaquette d'information. Téléchargeable sur les sites www.conso.net et www.qualiteconstruction.com, il est également disponible auprès des Agences départementales d'information sur le logement (Adil).
>Production d'une émission Consomag (version 2 minutes)

« A vélo, le casque c'est essentiel » (juillet)



La pratique du vélo est en constante augmentation. Malheureusement le nombre d'accidents suit la même courbe ! 10% d'accidents en plus entre 2011 et 2012. En France, le port du casque à vélo n'est pas obligatoire. Résultat : mettre un casque est loin d'être un réflexe et peu de cyclistes l'utilisent. Seuls 10% des pratiquants déclarent en porter un. Or, il pourrait réduire de 71 % le risque de blessures sérieuses à la tête. L'INC et Macif Prévention, engagés dans la prévention des accidents de la vie courante depuis plusieurs années, ont réalisé une campagne d'information destinée à inciter les consommateurs à porter un casque lorsqu'ils font du vélo ou pratiquent d'autres activités sportives.
>Production de 3 émissions Consomag (versions de 2 minutes et 4 minutes) et d'un dossier de presse vidéo

« Chauffage au bois : les précautions d'usage pour une sécurité optimale » (octobre)

Comment choisir son bois de chauffage ? Pourquoi faut-il ramoner sa cheminée ? Comment reconnaître un bois de qualité ? L'INC, en partenariat avec Macif Prévention, a réalisé une série de trois émissions télévisées sur les bons réflexes à adopter pour profiter au mieux de sa cheminée ou de son poêle à bois durant l'hiver.
Une mauvaise utilisation des poêles et cheminées peut entraîner des départs de feu et des intoxications. L'utilisation d'une cheminée ne laisse pas la place à l'improvisation, les installations doivent être sûres.
> Production de 3 émissions Consomag (versions de 2 et 4 minutes)

« Energie info ! » (novembre)

L'INC et le Médiateur national de l'Energie (MNE) ont réalisé une campagne de sensibilisation pour expliquer aux consommateurs comment fonctionne le marché de l'énergie et comment diminuer le montant de leur facture.
Au sommaire : Comment comparer les fournisseurs d'énergie ? Savoir décrypter sa facture d'électricité. Quelles sont les démarches en cas de litige avec son fournisseur d'énergie ? Changer de fournisseur simplement, c'est possible ! Tarifs de l'énergie : quelle offre choisir ?
> Production de 5 émissions Consomag (versions de 2 et 4 minutes), d'un dossier de presse vidéo et d'un dossier de presse sonore

Attention aux produits contrefaits ! (novembre)

Depuis plus de 15 ans, le phénomène de la contrefaçon a connu une effrayante expansion. Aujourd'hui une multitude de produits sont touchés par ce fléau qui concerne les articles les plus divers : les cosmétiques, les pièces détachées automobiles, les médicaments, les produits alimentaires. Les contrefaçons menacent

directement la santé et la sécurité des consommateurs. L'INC et Macif Prévention ont souhaité informer le grand public sur les dangers de la contrefaçon.
> Production de 3 émissions Consomag (versions de 2 et 4 minutes)

« Investir son argent : les bons réflexes à adopter » (novembre)

L'INC et l'Autorité des marchés financiers (AMF) se sont mobilisés à nouveau pour aider les épargnants à acquérir les réflexes utiles avant d'investir : savoir décrypter les publicités sur les produits financiers, s'y retrouver face à un investissement qui ressemble comme deux gouttes d'eau à un produit financier mais qui n'en est pas un, mesurer l'impact des frais sur le rendement final des produits, repérer les personnes ou les sociétés qui ne disposent pas des autorisations nécessaires pour proposer des produits financiers. Autant de thèmes qui ont été abordés dans une nouvelle série de cinq émissions.
> Production de 5 émissions Consomag (versions de 2 et 4 minutes)

3.2. ACTIONS ÉDUCATIVES

Pédagothèque



Au 31 décembre 2013, la pédagothèque recensait 847 outils pédagogiques. Ce chiffre tient compte des nouveaux outils apparus dans l'année et de ceux archivés du fait de leur obsolescence ou de l'arrêt de leur diffusion. La part des outils produits par les entreprises ou syndicats professionnels est stable et représente un peu plus de la moitié du total de la base (55%) alors que ceux produits par les associations ou les collectivités et administrations publiques portent sur une part équivalente de l'ordre de 20%.

Espace éducation sur www.conso.net

Outre la pédagothèque et son moteur de recherche, cet espace web a développé l'information mise à disposition des internautes tant dans ses rubriques ciblées telles que l'éducation à la consommation responsable et au développement durable avec la « mallette pédagogique », des ressources vidéos éducatives avec les films du concours PERL, la sécurité alimentaire avec les quiz « des clics et des clacs », la sécurité domestique avec l'outil ludo-éducatif « Théo et Léa », l'éducation à la santé avec le kit pédagogique sur l'eau « Clara et Noé », l'éducation financière notamment en lien avec le projet européen Dolceta/ConsumerClassroom, l'éducation au développement solidaire via le projet européen Lola (Looking for likely alternatives), que dans la rubrique documentaire dédiée aux textes sur l'éducation à la consommation (rapports, avis, circulaires et notes de synthèse du CNC, de l'ARPP, du Ministère de l'Education nationale, etc.).
Au 31 décembre 2013, l'espace Education a été visité par 252 000 internautes dont 81 638 uniquement sur la pédagothèque.

La **newsletter *Edu-Conso Actu*** compte 6 150 abonnés gratuits et fait état du suivi de l'actualité sur les questions d'éducation à la consommation et au développement durable. Elle est éditée 4 à 6 fois par an. Elle est recommandée par près de 90% des abonnés comme source d'informations utiles et pertinentes.

Concours Jeunes testeurs 2012/2013



Le Concours Jeunes Testeurs propose aux collégiens, aux lycéens et aux apprentis, de tester le produit ou le service de leur choix et selon leurs critères. Le concours a pour objectifs d'initier les jeunes à une démarche scientifique (de l'hypothèse à l'interprétation des résultats), de leur permettre d'acquérir un sens critique face aux produits et services et de valoriser des initiatives citoyennes.
L'édition 2012-2013, close au 30 juin 2013, s'est déroulée avec le soutien d'Universcience, du Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE), des mensuels Science et Vie Junior et le Monde des Ados. Le jury, présidé par la directrice générale de l'INC, est constitué d'un représentant de chacun des partenaires ainsi que de l'organisation de consommateurs ADEIC, du Centre Européen des Consommateurs France, du centre d'essais de l'INC, du magazine 60 millions de consommateurs.
Cette année, les participants devaient envoyer une fiche technique et une vidéo de 2 minutes maximum présentant leur test. Un mini-site dédié a été réalisé pour le lancement de cette édition 2012-2013 : www.ctaconso.fr/concoursjeunestesteurs.htm

Projet « Jeunes consom'acteurs dans le Rhin supérieur »

Membre du comité de pilotage franco-allemand « Jeunes consom'acteurs dans le Rhin supérieur », l'INC a participé à sa conférence de lancement le 22 janvier 2013. Ce projet, coordonné par le Centre européen des consommateurs à Kehl, se veut aider les jeunes lycéens français et allemands du Rhin Supérieur (Académie de

Strasbourg et Ministère de l’éducation du Bade-Wurtemberg) à devenir des consommateurs responsables et acteurs du marché intérieur à travers l'exemple d'une région frontalière. Au total, 58 interventions scolaires, dont 42 dans l’académie de Strasbourg, ont été réalisées en 2013 dans 24 établissements scolaires du Rhin Supérieur.

Ainsi, ce sont 2042 élèves qui ont pu bénéficier d’une intervention pédagogique sur des thématiques abordées de façon interactive avec les jeunes (par exemple via des jeux de rôle) telles que : banque, assurances, téléphonie mobile, achats en ligne, développement durable et protection des données sur Internet (réseaux sociaux).

4.

APPORTER UN APPUI TECHNIQUE À LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS, À LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES ET À LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément au décret n°2010-1221 du 18 octobre 2010, l'INC apporte son support aux trois commissions tant sur le plan de l'ordonnancement et du paiement des dépenses que sur le plan technique.

Commission de la sécurité des consommateurs (CSC)

(cf. résumé du rapport d'activité en annexe 4)



L'INC a mené le projet de refonte de l'identité visuelle de la commission et de ses outils de communication : sa lettre d'information et son site Internet. Il a apporté son expertise et son appui en matière éditoriale, graphique, technique et informatique. La nouvelle version du site a été mise en ligne fin janvier 2013.

A cette occasion et dans le but de faire réaliser à la Commission des économies budgétaires, l'INC a profité de cette nouvelle mise en ligne pour héberger le nouveau site de la CSC sur ses propres serveurs.

L'INC a poursuivi la prise en charge des missions de communication de la CSC, initiée en 2010 :

→ lettre d'information trimestrielle : proposition de sommaire, conception, rédaction et suivi de la réalisation des 4 numéros 2013 ;

→ communication auprès de la presse lors de la parution de l'avis sur la sécurité des monte-escaliers et de l'édition du *Guide européen des produits potentiellement dangereux pour les enfants* réalisé dans le cadre d'un partenariat avec l'European Child Safety Alliance (ESCA).

L'INC apporte également son conseil sur les aspects techniques liés au développement de la fréquentation du site.

Commission de clauses abusives (CCA)

(cf. résumé du rapport d'activité en annexe 5)



Les réunions de la CCA ont lieu dans les locaux de la l'INC.
Le chef du service des études juridiques, économiques et de la documentation de l'INC assure les fonctions de secrétaire de la commission.

Commission de la médiation de la consommation (CMC)

(cf. résumé du rapport d'activité en annexe 6)



Les réunions de la commission ont lieu dans les locaux de l'INC, qui participe aux travaux du groupe « développement et promotion de la médiation ».
L'INC administre et gère le site internet de la CMC, désormais hébergé sur le serveur web de l'INC. Son ergonomie et son graphisme ont été améliorés et de nouvelles rubriques ont été créées. L'INC a également contribué à la réalisation de la maquette du rapport annuel d'activité 2012.
Dans le cadre du projet de développement et de promotion de la médiation, une action conjointe de présentation/formation a été réalisée auprès des étudiants du Executive Master « directeur commercial » de HEC Paris par la direction générale de l'INC et médiateur de GDF-Suez.

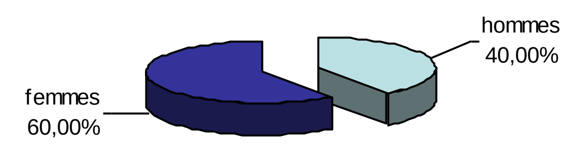


FONCTIONNEMENT INTERNE

5.1 INDICATEURS SOCIAUX

70 salariés

Au 31 décembre 2013, 70 salariés sont inscrits à l'effectif sous contrat à durée indéterminée.
Cet effectif représente 65,5 personnes en équivalent temps plein.



13 personnes travaillent à temps partiel, soit 18,57 % de l'effectif (3 hommes et 10 femmes ; 8 cadres et 5 non cadres).

Répartition des temps partiels au 31/12/2013

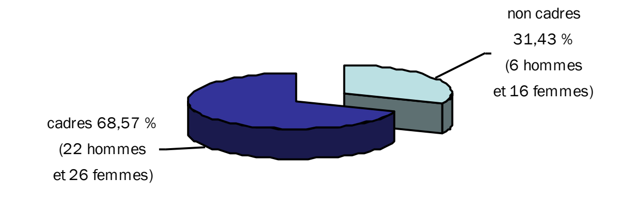
80%	8 femmes – 1 homme	6 cadres – 3 non cadres
70%	1 femme	1 non cadre
60%	1 homme	1 cadre
50%	1 femme – 1 homme	1 cadre – 1 non cadre

Ancienneté moyenne : 11,69 ans

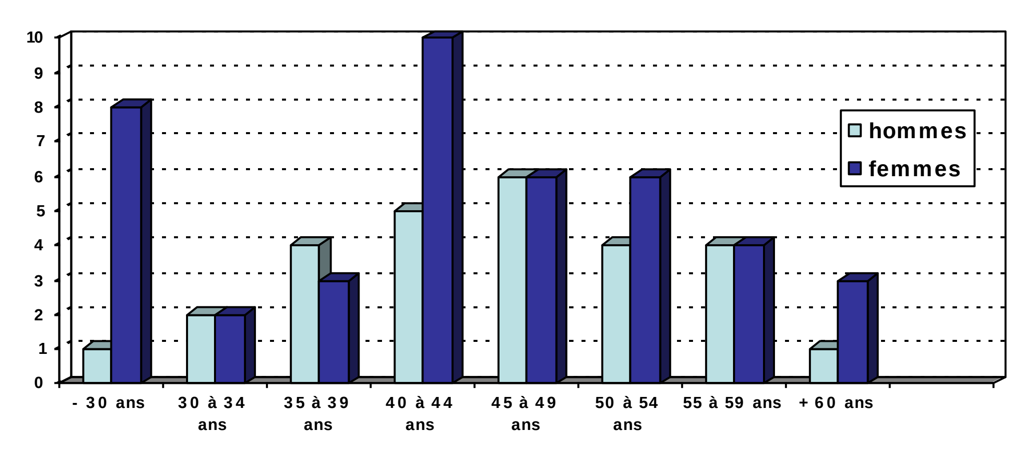
Hommes	12,65 ans
Femmes	11,10 ans
Cadres	11,26 ans
Non cadres	12,83 ans

Age moyen des salariés : 44,27 ans

Hommes	45,48 ans
Femmes	43,26 ans
Cadres	43,72 ans
Non cadres	45,26 ans



Répartition par âge



Turn-over

4 salariés ont été recrutés en 2013 :
- 2 personnes en contrat à durée indéterminée : une assistante presse communication, un juriste
- 2 personnes en contrat à durée déterminée : un ingénieur et une chargée de mission.

4 contrats à durée déterminée ont pris fin, 2 salariés en contrat à durée indéterminée ont démissionné, 1 salarié a pris sa retraite et un autre a été licencié.

Il s'ensuit un turn-over, nombre de départs / effectif permanent au 31 décembre 2013, de 11,43%.

Rémunération

La valeur du point est passée à 10,10 €, le 1er août 2013 (10,00 € antérieurement).
Le salaire mensuel moyen ressort à 3 205 € (salaire indiciaire + prime d'ancienneté) pour un travail à temps complet.
Il est réglé sur treize mois.
Par catégorie, il est égal à : - salaire moyen cadres : 3 602 € sur 13 mois
- salaire moyen non cadres : 2 340 € sur 13 mois

Formation professionnelle continue

32 femmes et 17 hommes (36 cadres et 13 non cadres) soit 70% de l'effectif en CDI, ont bénéficié d'une formation au cours des 23 stages organisés durant l'année 2013.

7 formations individuelles ont été organisées (concevoir une maquette graphique pour le web, Ez Publish, modérateur web, communication de crise, développer sa créativité, ISO 26000 pour intégrer la RSE, habilitation BS).

12 formations en groupe ont été réalisées dans le cadre du développement des compétences collectives. Des formations aux réseaux sociaux (podcast, gestion de page FB, Twitter, Facebook…), à Excel niveau 2, au logiciel Eudonet et au Data journalisme ainsi qu'une formation aux premiers secours et à la sécurité incendie ont été dispensées. Une formation aux clauses abusives a également été réalisée en interne.

Des formations personnelles (anglais, piloter un projet intranet et e-commerce) ont été suivies dans le cadre du DIF par 3 salariés. Une Validation des acquis de l'expérience (VAE) a en outre été effectuée par un salarié.

Le coût de l'ensemble de ces actions ressort à 51 336 € (frais pédagogiques + salaires et charges sociales), soit 1,67 % de la masse salariale, auxquels s'ajoutent les cotisations obligatoires de financement de la professionnalisation (0,617 % de la masse salariale) et de financement du congé individuel de formation (0,20 %). La participation au développement de la formation continue représente ainsi un total de 2,57 % de la masse salariale, pour une dépense obligatoire de 1,6 %.

5.2 DÉMÉNAGEMENT

La préparation du déménagement a mobilisé l'ensemble des salariés. Non seulement pour organiser le départ de l'ancien site mais également pour préparer l'aménagement des nouveaux locaux.
La mobilisation des équipes en charge de l'organisation du déménagement a permis d'éviter toute rupture dans l'activité et la production.
Les instances de représentation du personnel, le Comité d'entreprise et le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, se sont beaucoup investies dans le projet.

A cette occasion, l'INC a transféré une partie de ses archives documentaires aux Archives nationales. Ainsi, les anciennes collections d'une soixantaine de titres de la presse consommateur étrangère ont été léguées aux Archives nationales du monde du travail.

Nouvelle adresse

L'INC a changé d'adresse le 18 février 2013. Après avoir passé plus de 30 années au 80, rue Lecourbe dans le 15ème arrondissement, l'établissement a emménagé 18, rue Tiphaine dans le même arrondissement.



D'une surface plus petite, le bâtiment, de construction récente, est cependant plus confortable. Il est certifié Haute performance énergétique et offre de meilleures conditions de travail aux salariés.
Organisés autour de deux patios, les locaux sont aménagés pour accueillir, conformément aux dispositions de la Réforme des structures de la consommation de 2008, les réunions des membres des trois commissions placées auprès de l'INC. Leurs présidents ont à leur disposition un bureau de passage équipé d'un poste de travail informatique.
Le bâtiment comprend des salles de réunion modulables équipées de système de visio-conférence et du wifi. Il est également accessible aux personnes à mobilité réduite.

Modernes et plus respectueux de l'environnement, les nouveaux locaux correspondent mieux à l'image de l'INC, son dynamisme et son ouverture.

Inauguration des locaux



Les nouveaux locaux ont été officiellement inaugurés le 10 juillet 2013 par le ministre délégué chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, Benoît Hamon.

Lors de cette cérémonie, qui a rassemblé les salariés, les représentants des associations de consommateurs et les partenaires de l'INC, le ministre a rappelé le rôle fondamental de l'établissement et de ses médias pour informer les consommateurs.

ANNEXES

Annexe 1

Partenariats réalisés en 2013

TYPE	OBJET	PARTENAIRE
COM	Marché de l'énergie	Médiateur national de l'Energie (MNE)
	Cure thermale : mode d'emploi	Conseil national des établissements thermaux
	Les soldes	Autorité de régulation professionnelle de la publicité - ARPP
	Les intermédiaires en assurance, banque et finance	Organisme pour le registre des intermédiaires de l'assurance (Orias)
	Précautions d'usage des pesticides : jardiner autrement, les bonnes pratiques	Ministère de l'Ecologie et Office nationale de l'eau et des milieux aquatiques (Onema)
	Port du casque de vélo	Macif Prévention
	Chauffage au bois : précautions d'usage pour une sécurité optimale	Macif Prévention
	Contrefaçon	Macif Prévention
	Investir son argent : les bons réflexes à adopter	Autorité des marchés financiers (AMF)
	Logement : travaux à confier à un professionnel	Agence qualité construction (AQC)
	Handicap : comment rendre les objets du quotidien accessibles à tous ?	Handéo
ETUDES	Convention CODIA : projet de recherche avec le GRET et des laboratoires INRA et universités sur les circuits courts (alimentation)	CASDAR
	Travaux dangereux dans le logement	Agence qualité construction
	Participation au comité de pilotage d'un projet Université PARIS SUD/CTRC Ile de France sur le traitement des plaintes consos	PICRI
ESSAIS	La commodité d'emploi des produits d'équipement de la maison par les personnes en situation de handicap. Deux essais : téléviseurs et lave-vaisselle	Handéo
	Eau du robinet et en bouteille	PROFILOMIC
	Eau du robinet et en bouteille	France Libertés
	Dosettes et capsules à café	Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses)
	Tables de cuisson	Ademe
	Peintures	ADEME
	Téléphones fixes	CENTICH
	Shampooings	ADEME
	Verres progressifs	SANTECLAIR
	Nutritic	Fonds français pour l'alimentation et la santé (FFAS)
FORMATION	Formation magistrats	Ecole Nationale de la Magistrature
	Formation aux conseils financiers destinée aux personnels des associations de consommateurs	CONFINAD (UE)
JOURNAL	Analyse de la qualité de l'eau	France Libertés
	Observatoire des restes à charge en santé	Collectif inter associatif sur la santé (Ciss) et Santéclair
	Publication d'enquêtes : pouvoir d'achat ; naturalité des produits alimentaires ; dépenses en matière d'énergie	Médiaprism
REDACTIONNEL	Publication hebdomadaire d'un article de « 60 » + un article mensuel dans supplément Normandie Maison	Paris Normandie
	Dépêche mensuelle reprise dans PQR	Agence de presse Relaxnews
	Participation à l'émission C notre affaire jusqu'en juin.	France 5
	Participation à chaque émission *On n'est pas des pigeons*	France 4
	Intervention chaque mois dans *La Matinale*	LCI
	Participation une fois par mois à l'émission *Les Experts*	Europe 1
	Chronique mensuelle	France Info
	Publication mensuelle d'un essai comparatif adapté aux jeunes	Sciences et Vie Junior
AUTRES	Mission d'experts	JUMELAGE TUNISIE (UE)

	Convention d'aide à la participation des associations de consommateurs aux travaux de normalisation internationaux	SQUALPI DGCIS
	Participation à la maintenance et aux contenus du site jeconsommeequitable.fr. Réalisation d'une étude sur le coton équitable	SITE JE CONSOMME EQUITABLE (DGCIS/CGDD)
	Missions d'expert	COOPERATION EGYPTE (UE)
	Missions d'expert	COOPERATION VIETNAM (Association de normalisation et de défense des consommateurs)

Annexe 2

Liste du personnel de l'INC au 31 décembre 2013

Direction générale

Fabienne	**CHOL**	Directrice générale
Isabelle	DUBUARD	

Pôle Communication, éducation et développement

Projets et partenariats

Jean-Pierre	**LOISEL**	

Education et formation

Christophe	BERNES	
Hélène	EGGERT	

Communication et presse

Anne-Juliette	REISSIER	
Armelle	MADELAINE	
Bettina	BAIS	

Internet

Catherine	BUSCHINI	

Intranet

Véronique	GIRONDIN	

Direction financière, contrôle de gestion et informatique

Jean-François	**ANDREOLETTI**	Directeur financier
Patricia	CHASSINAT	
Véronique	LOYAU	

Secrétariat général

Yvan	**PAVIS**	Secrétaire général

Gestion des ressources humaines

Perrine	DUJARRIER	

Services généraux et courrier

Pascal	DUCY	
Francis	LEBAS	

Accueil

Hélène	EGGERT	
Annick	VALENTINI	
Julien	ZING	

CTRC

Sonia	TEISSEIRE	

Agence comptable

Brigitte	**HEILMANN**	
Joël	PINEL	

Service juridique, économique et documentation

Jean-Marc	**GRANIER**	Responsable du service
Patricia	FOUCHER	
Laurine	CARACCHIOLI	
Françoise	HEBERT-WIMART	
Corinne	LAMOUSSIERE-POUVREAU	
Charles	LE CORROLLER	
Emmanuel	MASSET-DENEVRE	
Virginie	POTIRON	
Stéphanie	TRUQUIN	
Nicole	WATKIN	
Emily	ANGELOPOULOS	
Fabrice	COISCAUD	
Alain	DUVAL	
Catherine	GARNIER	
Françoise	MERTEN	

Service technique

Christian	**DE THUIN**	Responsable du service
Charles	BABIN	
Anne-Laure	BEQUET	
Marie-Cécile	JACQUOT	
Olivier	FRIQUET	
Southavilay	KINGSADA	
Thierry	MARTIN	
Soline	PINET	
Ariane	SANPARA	
Amandine	ROUJAS	
Claire	WALLAERT	

Pôle Activités de presse

Rédaction

Thomas	**LAURENCEAU**	Rédacteur en chef
Patricia	CHAIROPOULOS	
Matthieu	CROCQ	
Benjamin	DOURIEZ	
Martine	FEDOR	
Brigitte	GLASS	
Gilles	GODARD	
Fanny	GUIBERT	
Michèle	HELINE	
Fanny	GUIBERT	
Fabienne	LOISEAU	
Valérie	LEFEUVRE	
Lionel	MAUGAIN	
Victoire	N'SONDE	
Florent	POMMIER	
Guillaume	STEUDLER	
Véronique	TOURAILLE	
Kadidia	TRAORE	
Jocelyne	VANDELLOS	

Service commercial

William	**TETREL**	Responsable du service
Chloé	LEROI	
Franck	MOTTET	
Gilles	TAILLIANDIER	

Annexe 3



CONSEIL D'ADMINISTRATION INC 2013

Composition du conseil d'administration :

	REPRÉSENTANTS DES CONSOMMATEURS ET USAGERS
M.	**Claude BOISSEAU - CNAFC**
Mme.	**Elsa COHEN - CSF**
M.	**Claude DOUARE - ADEIC**
Mme	**Valérie GERVAIS – AFOC** (jusqu'en avril 2013)
Mme	**Chantal JANNET – Familles rurales – Vice-Présidente**
	REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT
M.	**Francis AMAND**
M.	**Alain BODON**
Mme	**Pierre BRUNHES**
Mme	**Anna LAURENT**
M.	**Fabrice LENGLART**
	REPRÉSENTANTS ÉLUS PAR LE PERSONNEL DE L'INC
Mme	**Martine FEDOR**
M.	**Lionel MAUGAIN**
	LE PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS, LE PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES, LE PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AINSI QU'UN REPRÉSENTANT DU COLLÈGE DES PROFESSIONNELS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION ET UN INGÉNIEUR DES CORPS DE L'ÉTAT DÉSIGNÉ PAR LE MINISTRE CHARGÉ DE LA CONSOMMATION
M.	**Luc MACHARD**
Mme	**Françoise KAMARA**
Mme	**Elyane ZARINE** (jusqu'au 20 octobre 2013)

M. **Loïc ARMAND**	
Mme **Hélène SERVEILLE**	
Mme **Nathalie HOMOBONO**, Commissaire du Gouvernement Directrice générale DGCCRF	Mme **Fabienne CHOL** Directrice générale INC
M. **Pascal LOSTE / Mme Marie-Christine NOISET** (prise de fonction le 15 novembre 2013)	Mme **Brigitte HEILMANN**, Agent comptable INC
M. **Renaud GACE** Contrôleur Général de l'INC	M. **Emmanuel MASSET-DENEVRE** Secrétaire du Comité d'entreprise INC

Réunions :

Conseils d'administration :
- 11 avril 2013
- 25 novembre 2013
- 5 décembre 2013
- 17 décembre 2013

Groupe de travail « développement des ressources du magazine » :
- 7 février 2013
- 18 avril 2013
- 30 mai 2013

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



L'ACTIVITE DE LA COMMISSION DE LA SECURITE DES CONSOMMATEURS EN 2013

I. PRINCIPALES STATISTIQUES D'ACTIVITE

A. AFFAIRES ENREGISTREES

En 2013, la Commission a enregistré 56 saisines au titre de l'article L. 534-6 du code de la consommation (saisine par toute personne physique ou morale).

La majorité des saisines concernaient les sports et les loisirs (11), le mobilier (8), les équipements collectifs (7) et l'électroménager (6).

B. AVIS RENDUS

La CSC a rendu, en 2013, deux avis relatifs à la sécurité des monte-escaliers ainsi qu'à la fiabilité des détecteurs autonomes avertisseurs de monoxyde de carbone (DAACO).

C. COMMUNIQUES

Elle a, en outre, diffusé trois communiqués de presse, afin d'alerter les consommateurs sur la sécurité des monte-escaliers (17 juin 2013) et de les informer de sa nouvelle identité visuelle (14 janvier 2013) ainsi que de la parution du Guide européen des produits potentiellement dangereux pour les enfants (5 décembre 2013).

D. CLASSEMENTS SANS SUITE

Par ailleurs, 56 requêtes ont été classées sans suite soit en raison de l'absence de réponse du requérant ne permettant pas d'instruire le dossier, soit de l'absence de danger significatif présenté par le produit en cause, ou encore parce que la Commission avait déjà émis un avis sur un sujet analogue dont le suivi relève, dès lors, de la compétence du Commissaire du Gouvernement.

E. INFORMATIONS INDIVIDUELLES

Outre le traitement des requêtes qui font l'objet d'un enregistrement, la Commission répond aux demandes des particuliers ou des associations - plus de 36 lettres et 229 courriels en 2013 - et leur fournit des renseignements concernant la sécurité de leur vie quotidienne.

II. LES AVIS ADOPTES POUR AMELIORER LA SECURITE DES PRODUITS ET DES SERVICES

En 2013, en raison de moyens toujours plus réduits, la Commission n'a pu rendre que deux avis, l'un sur la sécurité des monte-escaliers (avril 2013), l'autre sur la sécurité des détecteurs autonomes avertisseurs de monoxyde de carbone (novembre 2013).

Solution pratique et *a priori* confortable pour les personnes valides mais à mobilité réduite, l'utilisation d'un monte-escalier n'est pas sans risque et peut même présenter des dangers (coincement de doigt, chute) souvent dus, ainsi que l'ont montré les tests et analyses réalisés par la Commission, à des défaillances techniques. Ainsi, constatant que le fauteuil était susceptible d'être mu sans que les accoudoirs et les repose-pieds ne soient abaissés, ni la ceinture de sécurité bouclée, la CSC recommande aux professionnels d'améliorer la sécurité des monte-escaliers et de revoir la norme européenne relative à ces équipements. Elle demande par ailleurs aux professionnels de n'apposer le marquage CE et de ne délivrer la déclaration CE de conformité qu'après l'installation du monte-escalier à domicile (et non en sortie d'usine). Elle invite en outre les installateurs à procéder systématiquement à une démonstration du fonctionnement de l'appareil lors de sa mise en service et à indiquer les consignes à suivre en cas de panne.

La Commission conseille également aux particuliers de s'assurer, avant achat, de la capacité de la société installatrice à intervenir rapidement en cas de panne. D'autre part, les utilisateurs doivent veiller à fixer correctement le système de retenue lors de tout déplacement et à se munir d'un téléphone sans fil permettant d'alerter un tiers en cas de nécessité. La CSC rappelle enfin que l'installation d'un monte-escalier étant fréquemment envisagée alors que la personne rencontre déjà des problèmes de mobilité importants, il paraît préférable, avant tout achat, de s'assurer qu'aucune autre solution n'est envisageable (comme l'aménagement d'une chambre au rez-de-chaussée de l'habitation).

Dans un second avis rendu en novembre 2013, la Commission, qui rappelle régulièrement que la meilleure des préventions passe avant tout par l'entretien des appareils à combustion, des conduits de cheminée et des ventilations, a souhaité alerter les autorités, les professionnels et les utilisateurs, sur la fiabilité des détecteurs autonomes avertisseurs de monoxyde de carbone (DAACO). Ainsi, sur les 11 détecteurs de CO testés à l'initiative de la CSC, 4 ont révélé n'apporter aucune sécurité réelle aux utilisateurs, les alarmes se déclenchant de façon aléatoire. La CSC invite donc les pouvoirs publics à intensifier leurs contrôles et à veiller au retrait des appareils dangereux qui peuvent d'ailleurs être malgré tout porteurs du marquage CE, celui-ci ne garantissant nullement l'aptitude de ces appareils à détecter la présence de monoxyde de carbone.

La CSC demande par ailleurs que les détecteurs soient soumis au règlement européen des produits de construction (RPC) et que la norme qui leur est applicable (NF EN 50291) soit rendue obligatoire, même si une révision paraît auparavant nécessaire (notamment sur les délais et seuils avant déclenchement de l'alarme). Dans cette attente, les organismes en charge de la certification sont invités à promouvoir le développement du marquage volontaire NF 292 qui, aujourd'hui, est le seul à garantir la capacité des appareils à détecter le CO. Plus avant, la Commission recommande aux professionnels de ne proposer que des appareils bénéficiant de ce marquage volontaire et leur suggère d'associer la vente d'un détecteur de monoxyde de carbone à toute vente d'appareil de combustion non étanche et non équipé d'un dispositif de sécurité contre le risque d'intoxication.

III. LA COMMUNICATION ET L'INFORMATION AU SERVICE DE LA PREVENTION

Entièrement refondu et modernisé fin 2012, le nouveau site de la CSC a été ouvert au public en janvier 2013. Dès le premier jour, il a enregistré plus de 1 100 consultations et son audience s'est avérée ensuite régulière tout au long de l'année pour atteindre sur un an un total proche des 200 000 visites. D'apparence moins élevé, ce niveau ne peut toutefois pas être comparé avec les résultats antérieurs dans la mesure où il a été calculé à l'aide d'outils statistiques différents. On ne peut nier cependant le fait qu'il ait été affecté par la baisse du volume d'activité de la CSC, lui-même lié au blocage de la réforme la concernant.

Décidée à accentuer ses efforts en matière d'information, la CSC a actualisé toutes ses fiches de prévention, toujours très appréciées des internautes, et en a mis en ligne de nouvelles. De plus, une rubrique « foire aux questions », mise à l'étude en 2013, viendra apporter des réponses aux nombreux consommateurs à la recherche de conseils.

La CSC a continué de publier sa Lettre d'information, elle aussi totalement remaniée, à plus de 4 000 abonnés, à la fois en format électronique et sur support papier. Certains numéros ont été accompagnés de la diffusion de dépliants de prévention concernant le monoxyde de carbone et la pollution de l'air intérieur, élaborés en collaboration avec l'Inpes.

Sans surprise, l'audience médiatique de la CSC a baissé en 2013, non pas en raison d'un moindre intérêt des avis rendus mais du fait de leur faible nombre.

IV. L'ACTION INTERNATIONALE ET LES PARTENARIATS

Bien que la CSC ait connu des difficultés, en 2013, pour assurer un niveau d'activité loin d'être suffisant, elle est néanmoins parvenue à maintenir d'excellentes relations avec ses partenaires traditionnels et même à enrichir son réseau international.

La Commission a ainsi participé à de nombreuses réunions, conférences et colloques, et a donc pu échanger avec d'autres institutions, aussi bien sur des problématiques d'ordre général (Journée du consommateur européen, Bruxelles, 14 mars 2013 ; sécurité des enfants et des adolescents, Cluj-Napoca, Roumanie, 5-6 juin 2013 et Vilnius, Lituanie, 4-5 décembre 2013) que sur des thèmes plus spécifiques (Conférence mondiale sur la prévention des noyades, Potsdam, Allemagne, 20-22 octobre 2013 ; Conférence européenne de santé publique, session relative à la collecte d'informations sur les accidents de la vie courante et à leur traitement statistique, Bruxelles, 13 novembre 2013).

De plus, toujours soucieuse d'informer les familles sur les risques d'accidents liés à l'utilisation de produits du quotidien, la CSC s'est associée à l'*European Child Safety Alliance* (ECSA), pour réaliser, financer et publier le Guide européen sur la sécurité des articles de puériculture. Ont ainsi été identifiés 26 produits dont l'utilisation peut présenter des risques de blessures pour les enfants : articles de puériculture (chaises haute, tables à langer, trotteur, siège auto, tétines), jouets ou produits conçus spécifiquement pour eux (bicyclette, vêtements comportant des cordons, aires de jeux, peluches), produits et équipements qui ne leur sont pas destinés mais avec lesquels ils peuvent être en contact (briquet, sac plastique, piles, bijoux, cordons de rideaux).

Présenté officiellement aux autorités européennes le 5 décembre 2013, ce guide, qui sera traduit en français au printemps 2014, dresse la liste, produit par produit, des principaux risques encourus par les enfants. Destiné aux parents, aux professionnels de l'enfance et aux acteurs de la prévention, il donne des conseils d'achat et d'utilisation et délivre des informations claires et des conseils pratiques simples à retenir et à appliquer.

Par ailleurs, la CSC a continué d'apporter son expertise à l'Association européenne pour la participation des consommateurs à la normalisation (ANEC). Le groupe de travail consacré à la sécurité des enfants s'est intéressé au mobilier qui leur est destiné, aux aires de jeux, aux trampolines, aux porte-bébés et aux sièges de bain. Au sein du groupe de travail sur les transports, ont été notamment évoqués les sujets suivants : les vélos à assistance électrique, la révision des normes relatives aux bicyclettes, les systèmes de retenue pour enfants.

Sous l'égide de l'Afnor, la CSC a également participé en 2013 aux réunions du groupe « Priorités des consommateurs » ainsi qu'à celles du Comité d'orientation stratégique chargé des biens de consommation, des sports et des loisirs.

Enfin, la CSC a pris une part active aux travaux de normalisation concernant les piscines domestiques (réunions de Paris, Berlin et Stockholm), la sécurité des monte-escaliers, équipements au sujet desquels elle a adopté un avis en 2013, et celle des porte-vélos au cours des rencontres organisées par le BNA (bureau de normalisation de l'automobile). Dans ces enceintes, la CSC apporte son expertise, présente

ses avis, veille à ce que ses recommandations soient prises en compte et incite les acteurs professionnels à renforcer les exigences de sécurité inscrites dans les normes.

***

Même si la CSC, au prix d'efforts importants, s'est mobilisée en 2013 pour continuer d'assurer ses principales missions, son activité a malheureusement enregistré une forte baisse, conséquence inéluctable de la mise en œuvre d'une réforme lancée en 2009 dont l'inachèvement, voire le blocage, est préjudiciable à la sécurité des consommateurs.





Commission des clauses abusives

RÉSUMÉ DU RAPPORT D'ACTIVITÉ POUR L'ANNÉE 2013

En 2013, la Commission s'est réunie :

- le 17 janvier : étude du projet de réponse à la demande d'avis de la Cour d'appel de Reims ; audition des professionnels sur le pré rapport relatif aux contrats de location non saisonnière de logement meublé ;
- le 14 février : poursuite de l'étude du projet de réponse à la demande d'avis de la Cour d'appel de Reims ;
- le 14 mars : adoption du projet de réponse à la demande d'avis de la Cour d'appel de Reims et du rapport d'activité pour l'année 2012 ;
- le 12 avril, matin et après-midi : examen du projet de recommandation établi par Mme Petit-Macur sur les contrats de location non saisonnière de logement meublé ;
- le 16 mai, matin et après-midi : poursuite de l'examen du projet de recommandation établi par Mme Petit-Macur sur les contrats de location non saisonnière de logement meublé ;
- le 6 juin, matin et après-midi : adoption de la recommandation sur les contrats de location non saisonnière de logement meublé ; adoption du projet de réponse à la demande d'avis du tribunal d'instance d'Orléans ;
- le 19 septembre : audition des professeurs Célia Zolynski, Martine Behar-Touchais, Judith Rochfed et Nathalie Martiel-Braz sur l'opportunité de procéder à un examen des contrats de réseaux sociaux ;
- le 17 octobre, 21 novembre et 19 décembre : examen du pré rapport établi par Mme Solal sur les contrats proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aux consommateurs ou non-professionnels.

A - Recommandation

Au cours de l'année 2013, la Commission a adopté une recommandation sur les contrats de location non saisonnière de logement meublé (n° 13-01).

B - Avis

En 2013, la commission a adopté deux avis :

- n° 12-02, relatif à un contrat de location de véhicule automobile (rapport de M. Mathey) ;
- n° 13-01, relatif à un contrat de crédit à la consommation (rapport de M. Paisant).

C – Propositions de modifications législatives ou réglementaires

1. La Commission réitère le souhait qu'elle avait formulé dans son rapport d'activité pour 2007. En effet, constatant que les contrats de fourniture de « *vols secs* » conclus par internet ne sont pas soumis à la responsabilité de plein droit instituée par l'article L. 211-17 du code du tourisme, la Commission avait demandé l'extension aux prestations de transport de la garantie de plein droit de l'article L. 211-16.

2. En outre, la Commission avait demandé une clarification de la rédaction du second alinéa de l'article L. 121-26 du code de la consommation dans sa rédaction alors applicable (« *Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent* (relatif à l'interdiction de percevoir du consommateur une contrepartie quelconque avant l'expiration du délai de réflexion) ***dès lors que*** *le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.* » Le texte n'indiquait pas clairement si le droit de résiliation permanent auquel il faisait référence était accordé par la loi ou s'il résultait du contrat.
   Désormais, l'article L. 121-18-2 du code de la consommation, dans sa rédaction issue de de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, énonce : « *art. L. 121-18-2 : Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.*
   Toutefois, ne sont pas soumis au premier alinéa :
   1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ;
   2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues à la présente section et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;
   3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;
   4° Les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.
   Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2° du présent article, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir. »

C - Formations extérieures

Le 17 septembre, le secrétaire de la commission a animé une formation organisée à Montpellier par le CTRC (Centre technique régional de la consommation) Languedoc-Roussillon. À destination des membres des organisations de consommateurs, cette formation a été l'occasion de détailler les textes relatifs aux clauses abusives et de présenter la jurisprudence qui en découle.

Le 12 novembre, le secrétaire de la Commission a assuré une session de formation organisée pour les salariés de l'INC. Outre la présentation des textes relatifs aux clauses abusives, cette intervention a été l'occasion de décrire l'activité de la Commission et de détailler la jurisprudence en matière de clauses abusives.

Le 13 novembre, le secrétaire de la Commission a participé à une interview pour le site www.linternaute.com

---



Commission·de·la·Médiation·de·la·Consommation¶
80·rue·Lecourbe·–·75015·PARIS¶
☏·01·45·66·21·02··🖷·01·45·66·21·50¶
cmc@mediation-conso.fr¶

COMMISSION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION (CMC)

Rapport d'activité 2013

L'année 2012 a été riche dans le domaine de la médiation entrainant la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) à atteindre les objectifs qu'elle s'était fixés (cf. rapport d'activité 2012).

Dès janvier 2013, la CMC a vu son planning des charges pour l'année se remplir de façon significative.

* * *

Au cours de l'année 2013 :

- 9 réunions plénières se sont tenues
- La CMC a été activement représentée au sein de réunions organisées par GDF SUEZ, EDF, CANAL+, CETELEM, ANM (Association Nationale de la Médiation)
- La CMC est intervenue
  - Au colloque « Médiation : la confiance d'abord » organisé par la Club des Médiateurs de services au Public
  - Au colloque des 10 ans de l'AMCE (Association Médiation Communications Electroniques
  - A la conférence de presse organisée par la Médiation du Tourisme et Voyage

La CMC est membre permanent du groupe de travail sur la Transposition de la Directive ADR organisé par la DGCCRF

* * *

Deux recommandations et un avis ont été publiés

1) Garantir une formation appropriée des médiateurs dans le secteur de la consommation
2) Avis relatif à la médiation et à l'action de groupe
3) Comment orienter la demande de médiation d'un consommateur lorsque plusieurs médiateurs sont susceptibles d'être communs ?

* * *

La CMC a publié et mis sur son site à la disposition des internautes www.mediation-conso.fr un glossaire pour permettre de mieux comprendre les termes utilisés dans le milieu de la médiation.

* * *

La CMC rappelle qu'à ce jour, 12 médiateurs ont été référencés, qu'un suivi de ces référencements est en place, que des contacts pour le développement et la promotion de Médiations de qualité sont en cours (enseignement supérieur – autres référencements).
La CMC devra adapter sa configuration et une nouvelle structure en fonction de la transposition de la Directive Européenne du 21 mai 2013, relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC) dont l'échéance est fixée au 09 juillet 2015.